

UNIVERSIDADE DE LISBOA

INSTITUTO DE EDUCAÇÃO



**O SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE DO ENSINO NUMA UNIDADE
ORGÂNICA DA UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA**

Rute Susana Fernandes Alves

MESTRADO EM CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO

Área de Especialidade Avaliação em Educação

**Relatório de estágio Orientado
pelo Prof. Doutor Domingos Fernandes**

2015

Agradecimentos

Primeiro, um agradecimento especial ao meu orientador Professor Doutor Domingos Fernandes por todo o apoio e disponibilidade. As críticas construtivas e sugestões foram muito importantes para o desenvolvimento do meu trabalho.

Agradeço também à Professora Patrícia Rosado Pinto e à Professora Joana Marques pelo apoio, fundamental na adaptação a esta nova etapa. Foram incansáveis e tentaram sempre garantir que tinha todo o acompanhamento necessário.

Um agradecimento especial à Universidade NOVA de Lisboa e, em particular, a todas as pessoas que entrevistei. Mostraram sempre muita vontade e disponibilidade em colaborar neste estudo avaliativo.

Um muito obrigado também às minhas colegas Maria Gomes e Rita Bule pelo apoio e amizade, sempre uma fonte de força e motivação.

Por fim, agradeço à minha família, ao meu namorado e aos meus amigos pelo apoio incondicional e por todas as palavras de força.

Resumo

O presente relatório descreve o trabalho desenvolvido no estágio curricular na Universidade NOVA de Lisboa. Trata-se de um estudo avaliativo que pretende compreender as relações entre o Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa (SQGE-UNL) e as práticas de gestão da qualidade da NOVA Information Management School (NOVA IMS), uma das suas unidades orgânicas.

Para recolher informação que permitisse dar resposta à pergunta de partida “De que forma as práticas de gestão da qualidade da NOVA IMS se relacionam com as orientações/princípios preconizados no SGQE-UNL?”, foram realizadas 6 entrevistas semiestruturadas e análise de conteúdo de documentos.

A recolha e análise de informação permitem concluir que o Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da NOVA IMS coloca em prática as orientações provenientes do SGQE-UNL, tendo em conta as suas características e necessidades. Permitem também evidenciar algumas práticas a melhorar, no que diz respeito à participação dos estudantes, à divulgação externa dos resultados e ao envolvimento de outros *stakeholders*.

Palavras-Chave: Avaliação – Qualidade – Ensino – Avaliação interna da qualidade

Abstract

This report describes the internship work at NOVA University of Lisbon. It is an evaluative study which aims to understand the relationships between NOVA's System of Quality Assurance in Education (SQGE-UNL) and the quality management practices of NOVA Information Management School (NOVA IMS), one of its organizational units.

To collect information that would allow to address the initial question "How does NOVA IMS quality management practices relate to the guideline/principles advocated in SGQE-UNL?", there were six semi-structured interviews and document content analysis.

The collection and analysis of the information demonstrates that the System of Quality Assurance in Education of NOVA IMS puts into practice the guidelines from the SGQE-UNL, given their characteristics and needs. They also highlight some practices in need of improvement, with regard to the participation of students, external dissemination of results and the involvement of other stakeholders.

Keywords: Evaluation - Quality - Education - Internal Quality assessment

Índice

Capítulo I – Introdução	4
Contextualização Geral do Estágio	4
Universidade NOVA de Lisboa e NOVA Information Management School	5
Teoria do Programa	7
Processo de criação do SGQE-UNL	9
Propósitos e características do SGQE-UNL	10
Estrutura do SQGE-UNL	12
Recolha, análise e divulgação da informação	16
Tarefas Desenvolvidas	20
Capítulo II - Enquadramento Metodológico	21
Problema e Questão de Investigação	21
Processos de Recolha de Informação	22
Análise de Conteúdo	26
Capítulo III - Enquadramento Teórico.....	28
Avaliação.....	28
Discussão do conceito.	28
Pressupostos e abordagens da avaliação.....	29
Papel da avaliação na Sociedade.	31
Objetividade VS subjetividade.	33
Avaliação da qualidade no Ensino Superior	34
Contextualização do ensino superior português.	34
Conceito de qualidade.	35
Fundamentos.....	37
Padrões e linhas orientadoras.	39

Propósitos.	41
Métodos de recolha de dados.....	42
Participação dos estudantes.	43
Capítulo IV - Apresentação e Discussão dos Resultados.....	45
Propósitos e características do SGQE na NOVA IMS.....	45
Estruturas de gestão da qualidade	47
Objetos e Procedimentos de avaliação	48
Utilização e divulgação dos dados	57
Perceção dos envolvidos	59
Perceção dos estudantes.....	59
Perceção dos docentes.	60
Síntese dos resultados.....	61
Capítulo V – Conclusões.....	64
Avaliação global do SGQE da NOVA IMS	64
Um Sistema que preconiza as orientações da Reitoria.	67
Um Sistema reconhecido pelos envolvidos.	67
Um Sistema que se redefine e adapta.	67
Resultados divulgados apenas internamente.	68
Um taxa de resposta aos questionários significativa mas insuficiente.	69
Necessidade de envolver outros <i>stakeholders</i>	71
Reflexão final	72
Referências Bibliográficas.....	75
Anexos	78

Índice de Figuras e Quadros

Índice de figuras

Figura 1 – Unidade orgânicas da Universidade NOVA de Lisboa	6
Figura 2 – Composição do SGQE-UNL	12
Figura 3 – Instrumentos de recolha de informação do SGQE-UNL.....	18
Figura 4 – Documentos analisados	23
Figura 5 – Entrevistas realizadas	25
Figura 6- Estruturas de gestão da qualidade da NOVA IMS	47
Figura 7 - Objetos e procedimentos de avaliação do SGQE da NOVA IMS	49
Figura 8 - Processo de construção da matriz de avaliação das competências de saída dos estudantes da licenciatura em Sistemas de Tecnologia de Informação	56

Índice de quadros

Quadro 1 – Matriz de avaliação	22
Quadro 2 – Questões dos questionários aos estudantes	51
Quadro 3 – Classificações das unidades curriculares	52

Capítulo I – Introdução

Contextualização Geral do Estágio

O presente relatório apresenta o trabalho desenvolvido no estágio curricular, ao longo de cerca de 9 meses, no âmbito do 2.º ano do Mestrado em Ciências da Educação, especialização em Avaliação em Educação. A modalidade de estágio visa a mobilização, integração e utilização de conhecimentos teóricos e orientações práticas em contextos reais de trabalho, a participação na conceção e desenvolvimento de estudos de avaliação e a produção de um relatório final. Assim, a escolha pelo estágio curricular, em detrimento da modalidade de tese ou projeto, pareceu a mais sensata, no sentido em que o estágio permite a aquisição de experiência e competências, que, nesta fase, se revelam mais necessárias e favoráveis, tanto a nível profissional como a nível pessoal.

Neste sentido, e com vista a cumprir os objetivos acima mencionados, o trabalho desenvolvido neste estágio curricular foi realizado no contexto do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa (SGQE-UNL), especificamente nas práticas de gestão de qualidade da NOVA Information Management School (IMS), uma das 9 unidades orgânicas da Universidade. A escolha do local de estágio prende-se, não só, com a notoriedade da instituição do ensino superior em questão, mas também com o facto de permitir desenvolver um trabalho no âmbito da qualidade do ensino superior, uma das áreas da avaliação que sempre se revelou interessante.

Este relatório de estágio é composto por 5 capítulos. O primeiro, neste caso o presente capítulo, apresenta uma contextualização do estágio, nomeadamente a caracterização da Instituição, a teoria do programa e a descrição das atividades que foram desenvolvidas ao longo do período do estágio. No segundo capítulo, referente à metodologia, discute-se o problema, a matriz de avaliação, a questão orientadora, bem como os métodos de recolha e análise de dados. No terceiro capítulo é apresentado o enquadramento teórico, realizado a partir de uma revisão

de literatura sobre a temática da avaliação da qualidade do ensino superior. No quarto capítulo é apresentada e discutida a informação recolhida, à luz da questão orientadora e da matriz de avaliação. No quinto e último capítulo é apresentada uma conclusão da avaliação desenvolvida, bem como uma reflexão final sobre todo o trabalho desenvolvido ao longo do estágio.

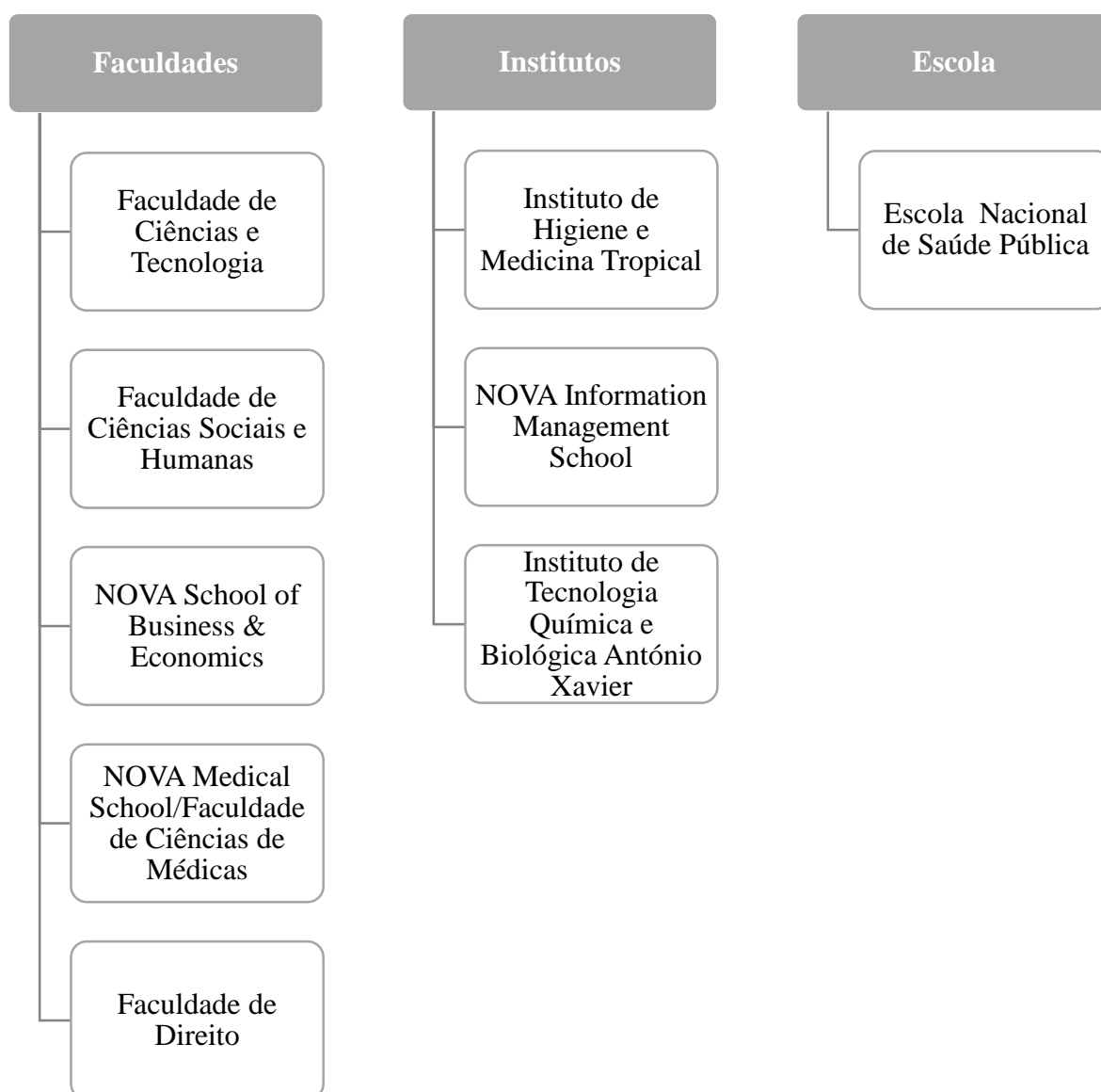
Universidade NOVA de Lisboa e NOVA Information Management School

A Universidade NOVA de Lisboa¹ foi fundada a 11 de agosto de 1973, em resposta a uma crescente necessidade do ensino superior em Portugal, e mais especificamente em Lisboa, e é a mais recente das três universidades estatais da capital. A sua missão desenvolve-se através de: a) uma investigação competitiva no plano internacional; b) um ensino de excelência veiculado por programas académicos competitivos a nível nacional e internacional; c) uma base alargada de participação interinstitucional, voltada para a integração das diferentes culturas científicas; e d) uma prestação de serviços de qualidade quer no plano interno, quer no plano internacional (art.º 2.º do Despacho n.º 42/2008). Assim sendo, a NOVA deve ser capaz de assegurar, de modo sistemático e permanente, a realização da sua missão e a qualidade do ensino (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013).

Composta por 9 unidades orgânicas (Figura 1), a NOVA oferece cursos de licenciatura, mestrado, mestrado integrado e de doutoramentos e conta com mais de dezanove mil estudantes inscritos, mil quatrocentos e noventa e um docentes, oitocentos e quatro funcionários e duzentos e vinte e cinco investigadores.

¹ Informação disponível em www.unl.pt

Figura 1 – Unidades orgânicas da Universidade NOVA de Lisboa



A NOVA IMS² é um dos três institutos da Universidade NOVA de Lisboa, e foi fundada em 1989, como resposta à escassez de quadro superiores especialistas na gestão de informação. Assim, tem por principal missão a promoção de ensino, investigação e desenvolvimento de excelência nas áreas da gestão de informação e dos sistemas de informação.

² Informação disponível em www.novaims.unl.pt

Tendo mais de novecentos estudantes, trinta por cento dos quais estrangeiros, atualmente a NOVA IMS oferece duas licenciaturas (1.º ciclo): uma em Gestão de Informação e outra em Sistemas e Tecnologias de Informação; vários cursos de pós-graduação e mestrado (2.º ciclo); e um doutoramento (3.º ciclo) em Gestão de Informação.

A NOVA IMS é membro da iSchool, uma das mais prestigiadas associações de escolas na área da ciência da informação e detém uma certificação de qualidade NP EN ISO 9001:2008. Os cursos de mestrado que a unidade orgânica oferece foram classificados como os melhores de Portugal e estão entre os oito melhores da Europa, na sua categoria, segundo o ranking Eduniversal.

Teoria do Programa

Para se conduzir um estudo avaliativo credível e rigoroso é fundamental conhecer bem o objeto a avaliar. É neste sentido que aqui se apresenta a teoria do programa desta avaliação, isto é, “o estudo, a caracterização e os princípios e/ou pressupostos do que se pretende avaliar que, supostamente, permitirão concretizar as mudanças ou as transformações que se esperam” (Fernandes, Borralho, Vale, Gaspar & Dias, 2011, p.4). A teoria do programa cumpre assim uma função importante nos estudos de avaliação porque ajuda a “definir as questões mais apropriadas (...), a seleccionar os procedimentos mais adequados para recolher a informação necessária e (...) a identificar os objectos e as dimensões do que se pretende avaliar e que devem merecer particular atenção” (Fernandes et al., 2011, p.5).

Assim, para além de uma breve caracterização da instituição onde o estágio decorre, é também fundamental descrever o Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade Nova de Lisboa. Esta descrição resulta de uma primeira abordagem à Instituição, através da informação recolhida nas primeiras 3 entrevistas que foram realizadas e da análise de conteúdo de documentos, nomeadamente das Bases Gerais do SGQE-UNL e do modelo de questionário

aplicado aos estudantes, como explicado, mais à frente, no capítulo da metodologia. Primeiramente é apresentada uma breve caracterização do SGQE-UNL para uma breve contextualização. Toda a informação é apresentada detalhadamente logo de seguida, ao longo do subcapítulo.

Sumariamente, o SGQE-UNL caracteriza-se pelo seu carácter descentralizado e pela sua flexibilidade, adequando-se às necessidades e especificidades de cada unidade orgânica. O seu principal propósito é contribuir para a melhoria contínua da qualidade do ensino da NOVA, através da implementação e monitorização de medidas de melhoria, provenientes dos processos de auscultação e identificação de problemas. O SGQE-UNL, ao avaliar o ensino e a aprendizagem, tem também como objetivos a prestação de contas e a criação de bases para a divulgação de boas práticas.

Para tal, o SGQE-UNL avalia as unidades curriculares e os ciclos de estudo do 1.º e 2.º ciclo, em que estão inseridas, de todas as unidades orgânicas. A recolha de informação é realizada através dos seguintes instrumentos e procedimentos: a) questionários a preencher pelos estudantes; b) relatórios a preencher pelos docentes; c) relatório de cada unidade orgânica e d) relatório final da Universidade NOVA de Lisboa.

Os questionários aos estudantes visam recolher a sua opinião sobre o contributo das unidades curriculares para a sua aprendizagem, são anónimos e compostos por 9 perguntas de resposta fechada (com uma escala de resposta de 1 a 6, em que 1 corresponde a “Discordo Completamente” e 6 a “Concordo Completamente”) e uma de resposta aberta. Os resultados destes questionários são objeto de tratamento estatístico para, posteriormente, serem analisados e interpretados pelos docentes e introduzidos nos seus relatórios, onde podem ser justificadas possíveis situações denunciadas e apresentadas medidas de melhoria em relação a problemas que possam ter ocorrido. A partir dos relatórios dos docentes, são elaborados os relatórios das unidades orgânicas que incluem, entre outros aspetos, a apresentação das unidades curriculares

a melhorar, das medidas de melhoria a aplicar, da caracterização global da unidade orgânica e dos comentários sobre o SGQE-UNL. A partir destes relatórios é então elaborado o relatório final da Universidade NOVA de Lisboa. No que diz respeito à divulgação dos resultados, apesar dos professores terem acesso às médias das respostas dos questionários dos estudantes, cada unidade orgânica tem liberdade para decidir sobre as regras de divulgação da restante informação recolhida.

Processo de criação do SGQE-UNL.

A criação do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa foi motivada não só pelos compromissos assumidos pelo governo português no âmbito da União Europeia e da legislação nacional publicada (Lei n.º38/2007, de 16 de Agosto) mas também porque a existência de um sistema de avaliação interna complementa o processo de avaliação externa, levada a cabo pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013).

Assim, em 2010 deu-se início ao processo de criação do SGQE-UNL, orientado pelo Pró-Reitor e por uma professora da Universidade. Para tal, foram visitadas algumas Universidades Portuguesas, como a do Minho, a de Coimbra e o Instituto Superior Técnico, mas foi a visita à Universidade de Dublin que mais inspirou o Sistema. Depois de conhecido um pouco do Sistema da Universidade Irlandesa, foram transferidos alguns dos elementos do seu Sistema para a realidade da Universidade NOVA.

Após esta visita, foram conduzidas reuniões onde se discutiram e acordaram questões como os objetos a avaliar e os indicadores, os instrumentos aplicados e os métodos de análise dos dados recolhidos. A preocupação, aquando da construção dos instrumentos, foi essencialmente que estes permitissem recolher o máximo de informação possível, na tentativa

de garantir uma análise de todas as perspetivas consideradas importantes para a garantia da qualidade do ensino. Era também importante que o todo o trabalho inicial desenvolvido na criação do SGQE-UNL fosse conjunto, ou seja, que todas as unidades orgânicas fossem envolvidas no processo. A comunicação entre o órgão central, neste caso a Reitoria, e as diversas unidades orgânicas era fundamental uma vez o objetivo era construir um Sistema que fosse transversal e comum a todas elas, sem nunca anular a sua autonomia.

Finda esta etapa, deu-se então início à fase experimental, no ano letivo 2011/2012, fase em que todas as unidades orgânicas deveriam aplicar o Sistema em pelo menos um ciclo de estudos. O objetivo era testar a aplicação dos instrumentos criados, que tipo de informação se conseguia recolher e que alterações eram necessárias aplicar. Assim, e após este ano experimental, conclui-se que seria necessário simplificar, em alguns pontos, a aplicação dos instrumentos.

Estas alterações foram levadas a cabo no ano letivo seguinte, pela Vice-Reitora e, como foram bastante significativas, o ano letivo 2012/2013 foi ainda considerado um ano experimental. O Sistema começa a estabilizar no ano letivo de 2013/2014, com a atual Pró-Reitora como responsável pela Qualidade, não tendo sofrido alterações significativas até à data.

Propósitos e características do SGQE-UNL.

Ao avaliar o ensino e a aprendizagem, o SGQE-UNL, procura, principalmente, “contribuir para a melhoria contínua da qualidade do ensino da NOVA” (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013, p.4), entendendo por qualidade “(...) a adequação das estruturas organizacionais, dos seus processos e actividades à consecução dos objectivos da instituição (fit for purpose)” (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013, p.4). Assim, e a partir da auscultação e identificação de problemas, o Sistema visa, primeiramente,

a implementação e monitorização de medidas de melhoria, com vista não só a garantir a adequação do ensino à missão da UNL, mas a garantir também a adequação do ensino às competências profissionais e contribuir para a qualificação dos alunos. O SGQE-UNL permite também a criação de bases para a divulgação de boas práticas e “(...) para o reconhecimento nacional e internacional da qualidade do ensino da NOVA” (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013, p. 3). Nesta linha, o Sistema tem também o propósito de prestação de contas uma vez que “(...) uma organização que proclama a excelência deverá ter forma de demonstrar que essa pretensão é válida” (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013, p.4).

Assim, e no sentido de cumprir os propósitos acima mencionados, o “sistema de garantia da qualidade do ensino abrange o ensino e a aprendizagem, e as relações entre estas duas dimensões, a investigação e outras actividades da Universidade” (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013, p.4) e “deve funcionar articuladamente com os sistemas de avaliação do desempenho dos docentes e dos serviços” (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013, p.4).

No que diz respeito às suas características e valores, e segundo as Bases Gerais do SGQE-UNL (2013), este “deve estar de acordo com as melhores práticas internacionais, designadamente, com os *European Standards and Guidelines* da *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA)” (p.4). Deve também ser descentralizado e flexível, de forma a adequar-se a cada unidade orgânica, salvaguardando assim a sua autonomia, mas sem descurar a coerência e consistência. Neste sentido, e para procurar garantir que o papel da Reitoria passa pela supervisão em detrimento da interferência, o Sistema

proclama valores como a justiça, a transparência, a precisão, a credibilidade, o envolvimento, o comprometimento e o anonimato dos parceiros e envolvidos.

Estrutura do SQGE-UNL.

A nível estrutural, o SGQE-UNL é composto por órgãos centrais e preconiza a criação de órgãos locais, em cada unidade orgânica (Figura 2). A nível central conta com um Conselho da Qualidade do Ensino e com um Gabinete de Apoio à Qualidade do Ensino (GAQE). A nível local, cada unidade orgânica tem uma Comissão da Qualidade do Ensino, uma Comissão de Ciclos de Estudo e um responsável pela garantia da qualidade do ensino, sendo que a criação de um Gabinete de Apoio à Qualidade do Ensino é opcional (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013).

Figura 2 – Composição do SGQE-UNL



O Conselho da Qualidade do Ensino, por atuar como órgão de governação, “(...) tem por missão assegurar o funcionamento do sistema de garantia da qualidade do ensino da Universidade” (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade

NOVA de Lisboa, 2013, p.6), é formado por um elemento externo à NOVA e de referência na área da Qualidade, que preside. É também composto por “um ou mais membros da Equipa Reitoral com o pelouro da qualidade do ensino” (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013, p.7), por membros de todas as unidades orgânicas (preferencialmente os representantes da qualidade de cada unidade orgânica), por três representantes dos estudantes, “um por ciclo de estudos (...) designados pelo Conselho de Estudantes (...)” e por “um elemento do Gabinete de Apoio à Qualidade do Ensino (...) sem direito a voto” (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013, p.7).

Ao reunir-se, em média uma vez por ano, este órgão tem como funções (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013):

- a) Propor as bases gerais do sistema de garantia da qualidade do ensino;
- b) Propor a criação dos órgãos que se revelem necessários ao bom funcionamento do sistema;
- c) Propor a documentação de base de monitorização e avaliação dos ciclos de estudo e das unidades curriculares;
- d) Proceder à análise e emitir parecer relativamente aos relatórios que lhe forem apresentados pelo Gabinete de Apoio à Qualidade do Ensino da Universidade;
- e) Aprovar o relatório anual sobre o funcionamento do sistema de garantia da qualidade do ensino e sobre a qualidade do ensino na Universidade;
- f) Emitir parecer sobre as propostas de financiamento de iniciativas de melhoria da qualidade do ensino;

O Gabinete de Apoio à Qualidade do Ensino, coordenado pela Pró-Reitora responsável pelo pelouro da Qualidade é de natureza executiva e tem como funções (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013):

- a) Preparar as bases gerais do sistema de garantia da qualidade do ensino, bem como outros documentos orientadores do sistema de garantia da qualidade do ensino;
- b) Preparar a documentação de base de monitorização e avaliação dos ciclos de estudo e das unidades curriculares;
- c) Monitorizar a qualidade do ensino e da aprendizagem ao nível do ciclo de estudos e o funcionamento do sistema em toda a Universidade;
- d) Preparar o relatório anual a submeter ao Conselho da Qualidade do Ensino;
- e) Organizar a realização de avaliações temáticas e transversais a toda a Universidade;
- f) Apoiar a organização da avaliação periódica dos ciclos de estudo;
- g) Assegurar a relação entre a Universidade e a A3ES;

Em suma, o Conselho da Qualidade valida e acompanha os resultados do Sistema e tem legitimidade para questionar as unidades orgânicas sobre o trabalho que desenvolvem. Já o Gabinete de Apoio à Qualidade do Ensino não tem qualquer poder decisório e o seu trabalho é desenvolvido essencialmente no que diz respeito ao apoio administrativo e ao intercâmbio entre as unidades orgânicas.

A nível local, a Comissão da Qualidade do Ensino tem por missão “assegurar o funcionamento do sistema de garantia de qualidade do ensino na unidade orgânica” (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013, p.9) e é composta por um membro externo à unidade orgânica, que deve presidir, pelo docente responsável pela qualidade do ensino na unidade orgânica, pelos representantes dos docentes e discentes e por outros membros externos, se assim for desejável, tendo em conta os interesses e as deliberações do Conselho Pedagógico, do Conselho Científico e dos estudantes (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de

Lisboa, 2013). Esta Comissão tem como funções (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013):

- a) Analisar os relatórios de autoavaliação e de avaliação externa elaborados no contexto de avaliação periódica dos ciclos de estudo,
- b) Aprovar o relatório anual sobre o funcionamento do sistema de garantia da qualidade do ensino e a qualidade do ensino;
- c) Aprovar as questões a serem incluídas na documentação de base de monitorização dos ciclos de estudo e de avaliação das unidades curriculares, de acordo com necessidades específicas da unidade orgânica;

A Comissão de Ciclos de Estudo que deve incluir o Presidente, ou seja, o coordenador do ciclo de estudos, docentes e discentes, representativos da diversidade do ciclo de estudos, tem como funções (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013):

- a) Elaborar o relatório anual de monitorização do ciclo de estudos;
- b) Preparar o relatório de autoavaliação do ciclo de estudos, no âmbito do seu processo de avaliação periódica;

O responsável pela garantia da qualidade do ensino, nomeado pelo Diretor da unidade orgânica, tem como funções (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013):

- a) Assegurar as relações entre a unidade orgânica e a Reitoria;
- b) Assegurar as relações com os demais órgãos da unidade orgânica;
- c) Superintender no Gabinete de Apoio à Qualidade do Ensino da unidade orgânica, quando exista;
- d) Garantir a articulação entre o sistema de garantia da qualidade do ensino e outros mecanismos institucionais de avaliação;

No caso da existência de um Gabinete de Apoio à Qualidade do Ensino na unidade orgânica, este deve ter como funções (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013):

- a) Elaborar o relatório anual sobre o funcionamento do sistema de garantia da qualidade do ensino e sobre a qualidade do ensino;
- b) Elaborar os relatórios de síntese de monitorização dos ciclos de estudo e de avaliação das unidades orgânicas;

Se não existir um Gabinete de Apoio à Qualidade do Ensino, será o responsável pela garantia da qualidade do ensino que assumirá estas funções.

Recolha, análise e divulgação da informação.

Os objetos a avaliar pelo SGQE-UNL são as unidades curriculares e os ciclos de estudo do 1.º e 2.º ciclo, em que estão inseridas. Para tal, foram criados os seguintes instrumentos e procedimentos de recolha e sistematização de informação:

- a) Questionários sobre a qualidade de cada unidade curricular, a preencher pelos estudantes;
- b) Relatórios a preencher pelos docentes das unidades curriculares;
- c) Relatórios a preencher pelos coordenadores de cada unidade curricular;
- d) Relatórios a preencher pelos coordenadores de cada ciclo de estudos;
- e) Relatório semestral ou intermédio e o relatório anual da Unidade Orgânica, a preencher pelo Gabinete de Apoio à Qualidade do Ensino ou pelo responsável da Garantia da Qualidade do Ensino;
- f) Relatório final da Universidade NOVA de Lisboa.

Cada unidade orgânica tem que aplicar obrigatoriamente o questionário aos estudantes (pelos menos as questões consideradas nucleares pelo GAQE, podendo juntar a estas outras

que considere pertinentes), preencher um dos relatórios dos docentes (b); c); e d)) e entregar ao Gabinete de Apoio à Qualidade do Ensino da Reitoria o relatório intermédio e anual da unidade orgânica.

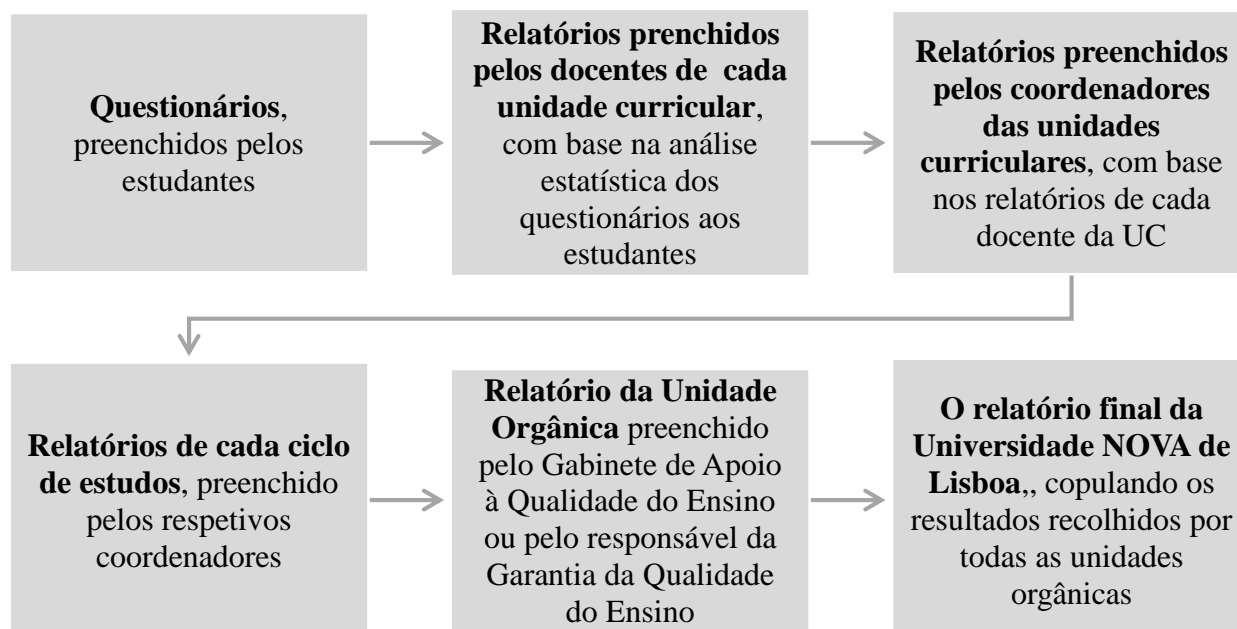
Os questionários aos alunos são anónimos, com perguntas simples e, por isso, de resposta rápida, sendo, na maioria das unidades orgânicas, aplicado de modo eletrónico. Quando essa administração é feita em papel, os questionários são entregues e recolhidos, no final de cada aula, por uma pessoa dos serviços administrativos. Estes questionários visam recolher a opinião dos alunos sobre o contributo das unidades curriculares para a sua aprendizagem (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013). Apresentam uma primeira parte com 9 perguntas de resposta fechada, sendo a escala de resposta de 1 a 6, em que 1 corresponde a “Discordo Completamente” e 6 a “Concordo Completamente”. Estas questões focam os conteúdos da unidade curricular, os seus objetivos, as metodologias de ensino, os recursos utilizados, a metodologia de avaliação e a satisfação global do aluno. No fim do questionário, numa pergunta de resposta aberta, o aluno tem a possibilidade de expressar um comentário mais longo sobre a unidade curricular em questão. No questionário também está presente uma questão sobre a assiduidade, uma vez que se a taxa de presenças nas aulas for relativamente baixa, a validade das respostas pode ficar um pouco comprometida.

Os dados recolhidos através dos questionários são objeto de um tratamento estatístico prévio e são introduzidos pelos docentes (nos seus relatórios) em campos pré-definidos, após a respetiva análise e interpretação. Assim, através deste instrumento, os docentes podem justificar possíveis situações denunciadas e apresentar medidas de melhoria em relação a problemas que possam ter ocorrido. A partir dos relatórios, o coordenador da unidade curricular e/ou ciclo de estudos tem de elaborar um relatório semestral, onde são reportadas as unidades curriculares com média desfavorável (inferior a 3 na escala de 1 a 6).

A partir dos relatórios dos docentes, são elaborados dois relatórios da unidade orgânica, um semestral ou intermédio e um anual. O relatório intermédio corresponde ao 1.º semestre e é referente apenas à análise estatística dos dados recolhidos (uma matriz de uma base de dados em Excel). O relatório anual, elaborado pelo Gabinete de Apoio à Qualidade do Ensino ou pelo responsável pela qualidade, inclui uma análise SWOT sobre o 2.º semestre juntamente com o 1.º, sendo neste solicitada a apresentação de possíveis alterações da missão da faculdade, do diagrama do SGQE e da calendarização das atividades na unidade orgânica, das ações implementadas, das unidades curriculares a melhorar e comentários dos seus coordenadores, de medidas de melhoria a aplicar, da caracterização global da unidade orgânica e dos comentários sobre o SGQE (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013).

Em suma, a Figura 3 sintetiza os processos de recolha e de sistematização da informação previstos pelo SGQE-UNL:

Figura 3 - Instrumentos de recolha de informação do SGQE-UNL



As características dos questionários aos alunos, dos relatórios dos docentes e dos relatórios da unidade orgânica aqui enunciadas são a base do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino, isto é, cada unidade orgânica, com base nestes instrumentos modelo, pode acrescentar campos ou questões que se revelem pertinentes. Assim, pode-se concluir que, relativamente à utilização dos dados, esta é interna e pretende contribuir para a definição das medidas de melhoria propostas em relatório.

No que diz respeito à divulgação dos dados, esta é interna e restrita num modo geral, sendo que a única recomendação provém de uma Adenda, contemplada nas Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa (2013) contendo a seguinte informação: “o professor, o responsável pela unidade curricular e o responsável pelo Departamento respetivo terão acesso aos comentários dos estudantes nas questões abertas sobre a unidade curricular” (p.12). Todavia, o Diretor de cada unidade orgânica tem a liberdade para decidir “sobre as regras de difusão da restante informação resultante dos questionários” (Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, 2013, p. 12).

Esta questão da divulgação dos dados tem interferência direta com a adesão ao Sistema. Apesar da implementação do SGQE-UNL ser uma mudança cultural muito grande e implicar mais trabalho por parte dos envolvidos, a adesão passa muito pelo feedback, uma vez que se os alunos não tiverem qualquer feedback, não tiverem acesso à informação que o Sistema recolhe e analisa, não verão resultados e a sua taxa de participação poderá decair.

Futuramente, o Sistema prevê apostar mais na divulgação das boas práticas, através da análise das unidades curriculares com melhores pontuações com o objetivo de transportar algumas medidas para as outras, nunca lógica de melhoria constante.

Tarefas Desenvolvidas

Ao longo do estágio foram desenvolvidas diversas tarefas com vista ao desenvolvimento do presente estudo avaliativo. Estas tarefas podem ser divididas em 3 fases, sendo que a primeira diz respeito à elaboração do projeto de avaliação, a segunda à recolha de informação e a terceira à análise e discussão da mesma, como representando no cronograma (Anexo A).

A primeira fase iniciou-se com uma primeira abordagem à Universidade NOVA de Lisboa, à NOVA IMS e ao Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade, através da consulta de documentação relevante para o efeito (informação disponibilizada no *Website*, Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino e legislação em vigor), de conversas informais e da assistência de 2 atividades da Universidade (dia aberto da Escola Doutoral e ação de formação desenvolvida pelo Núcleo de Inovação Pedagógica e de Desenvolvimento Profissional dos Docentes, na Nova School of Business and Economics). Esta pesquisa revelou-se importante para delinear e executar o projeto de avaliação, no que diz respeito à revisão de literatura, às questões de avaliação, aos objetivos e à sua matriz, bem como à metodologia a adotar na recolha de informação.

A segunda fase contempla tarefas diretamente relacionadas com a recolha da informação, nomeadamente a conceção e aplicação dos instrumentos. Assim, esta etapa foi dedicada à construção dos guiões das entrevistas e à sua aplicação, junto de indivíduos envolvidos no SGQE-UNL e, posteriormente no SGQE da NOVA IMS.

A última fase diz respeito ao tratamento e análise dos dados recolhidos, implicando as transcrições das entrevistas, construção de grelhas de análise e análises de conteúdo, bem como a produção de conclusões e recomendações finais.

Capítulo II - Enquadramento Metodológico

As avaliações cingem-se a um fenómeno específico e não permitem generalizações, sendo que o seu primordial propósito, em geral, é o de obter informação sobre determinado objeto, que permita formular juízos acerca do seu valor e do seu mérito, tendo em vista a tomada de decisões (Lukas & Santiago, 2004).

Este estudo tem como objeto de avaliação as práticas de gestão da qualidade do ensino da NOVA Information Management School (IMS), sendo o seu principal propósito o de sinalizar os aspetos mais bem conseguidos, os passíveis de serem melhorados e também algumas sugestões decorrentes do que foi observado.

Problema e Questão de Investigação

O problema deste estudo tinha que ver com a necessidade de compreender, tão profundamente quanto possível, as relações entre o SGQE-UNL e as práticas de gestão da qualidade de uma unidade orgânica, neste caso da NOVA IMS. Para tal, foi construída uma matriz de investigação (Quadro 1), onde se identifica o principal objeto de avaliação e as suas respetivas dimensões. Esta matriz de avaliação não é mais do que “uma esquematização de um plano que permite orientar os avaliadores no terreno e garantir que a informação relevante não deixa de ser recolhida” (Spaulding, 2005, cit. por Fernandes et al, 2011, p.9). Ou seja, tem como propósito “apoiar os avaliadores a desenvolver as suas acções de recolha e de sistematização da informação” (Fernandes et al., 2011, p.9).

Assim, sendo o objeto de avaliação as práticas para a qualidade do ensino da NOVA IMS, pretende-se então avaliar os propósitos do Sistema, as estruturas existentes na NOVA IMS, para a gestão da qualidade, os seus objetos de avaliação, os procedimentos utilizados para avaliar, onde serão evidenciados os processos de recolha e análise de informação, a utilização

e divulgação desses mesmos dados, e, por fim a percepção dos envolvidos no processo de avaliação.

Quadro 1 - Matriz de avaliação

Objeto	Dimensões
Práticas de gestão da qualidade do ensino da NOVA Information Management School (IMS)	Propósitos das práticas de qualidade
	Estruturas de gestão da qualidade
	Objetos de avaliação
	Procedimentos de avaliação
	Percepção dos envolvidos

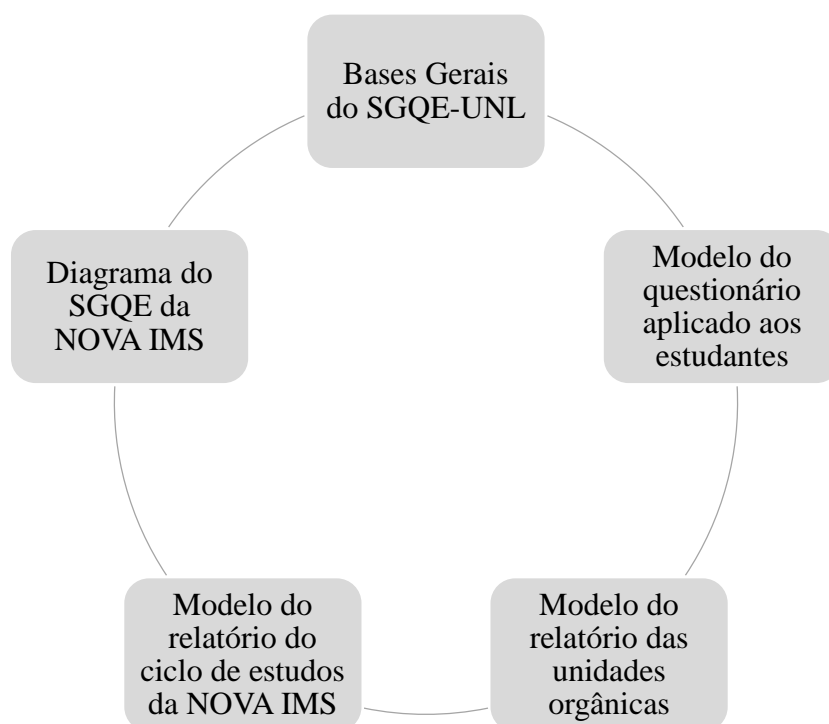
Esta matriz contempla os tópicos que se pretendem explorar nesta avaliação, tendo em vista responder à seguinte questão orientadora: “De que forma as práticas de gestão da qualidade da NOVA IMS se relacionam com as orientações/princípios preconizados no SGQE-UNL?” Assim, através da identificação dos componentes do SGQE implementados na NOVA IMS e da descrição do seu funcionamento, pretende-se compreender de que modo as orientações indicadas no SGQE-UNL são implementadas na referida Unidade Orgânica, assinalando as eventuais disparidades e semelhanças existentes entre aquelas orientações e as práticas de gestão de qualidade na NOVA IMS.

Processos de Recolha de Informação

Neste estudo utilizaram-se essencialmente dados de natureza qualitativa, uma vez que se pretendia obter uma descrição, tão exaustiva quanto possível, dos fenómenos de interesse, tendo em vista a sua análise e interpretação. Neste sentido, os processos utilizados na gestão da qualidade merecem uma particular atenção. Assim, as entrevistas semiestruturadas foram a técnica de recolha de informação privilegiada, tendo sido realizadas junto dos participantes mais ligados aos objetos a avaliar. Para além das entrevistas, foram analisados documentos

(Anexo B) que foram sendo recolhidos ao longo do estágio, uma vez que a “conjugação de métodos de investigação permite ajuizar da coerência ou incoerência dos resultados e validar os dados obtidos pela entrevista” (Amado, 2013, p. 212). Na Figura 4 explicam-se os documentos que foram objeto de análise:

Figura 4 - Documentos analisados



A escolha da entrevista como método de recolha de informação está estreitamente ligada à sua natureza flexível, pois permite adaptar as questões ou pedir informações adicionais sempre que tal se revele pertinente (Coutinho, 2014). Posto isto, esta parece ser a técnica mais indicada para a recolha do tipo de informação que se pretende, uma vez que possibilita a recolha de “dados descritivos na linguagem do próprio sujeito, permitindo ao investigador desenvolver intuitivamente uma ideia sobre a maneira como os sujeitos interpretam aspectos do mundo” (Bogdan & Biklen, 1994, p.134). Neste sentido, a entrevista torna-se um método de recolha de dados adequado para “a análise do sentido que os atores dão às suas práticas e aos acontecimentos com os quais se veem confrontados os seus sistemas de valores, as suas

referências normativas, as suas interpretações (...), as leituras que fazem das próprias experiências” (Quivy & Campenhoudt, 1998, cit por Amado, 2013).

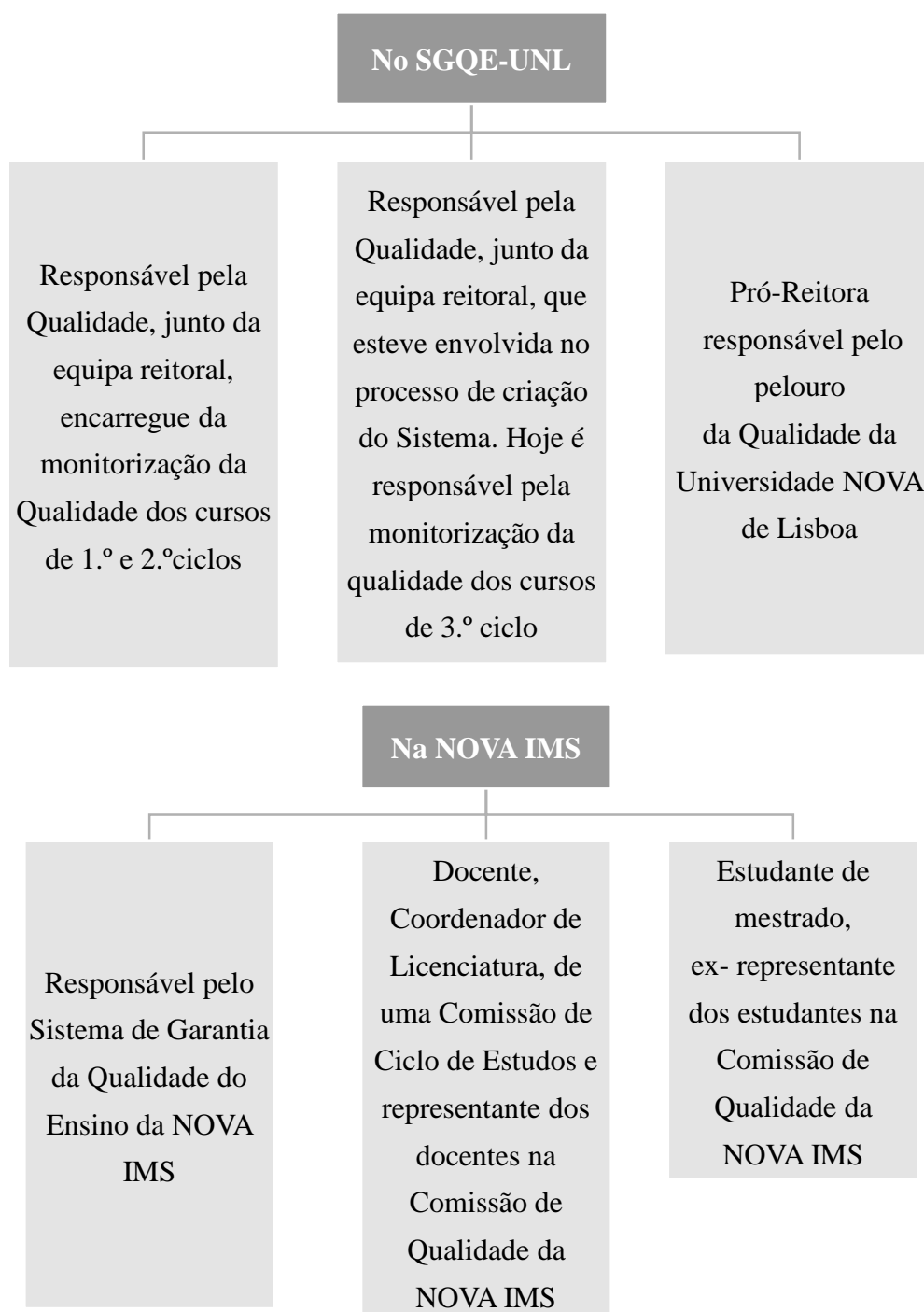
Foram então aplicadas entrevistas semiestruturadas ou semidiretivas, de modo presencial, gravadas em formato áudio e integralmente transcritas (Anexo C), que derivaram de um plano prévio, um guião, onde se define e regista, numa ordem lógica para o entrevistador, o essencial do que se pretende obter, embora na interação se venha a dar uma grande liberdade de resposta ao entrevistado” (Amado, 2013, p.208). A escolha deste tipo de entrevista prende-se, não só, com o facto de permitir recolher informações de diferentes envolvidos, passíveis de serem comparadas (Coutinho, 2014), mas também por se tratar de “uma técnica que permite um acesso aos discursos dos indivíduos (...), ao não observável: opiniões, atitudes, representações, recordações, afetos, intenções, ideais e valores” (Amado, 2013, p.211).

Para a aplicação das entrevistas, foram então construídos guiões (Anexo D) onde constam “a formulação do problema, os objetivos que se pretendem alcançar, as questões fundamentais (orientadoras) numa ordem lógica ou práticas” (Amado, 2013, p.214). Trata-se, portanto, de um instrumento importante no que diz respeito à “correta e útil condução da entrevista” (Amado, 2013, p.215).

Segundo Amado (2013), a escolha dos participantes a entrevistar é muito importante para o sucesso do estudo, devendo ser pessoas que “estejam envolvidas ou em contacto muito próximo com o problema que se quer estudar” (p.214). Todas as pessoas entrevistadas participaram voluntariamente neste estudo e foram escolhidas não só pela disponibilidade logo demonstrada, mas também e essencialmente, pela sua estreita ligação com os processos de avaliação desenvolvidos no Sistema. Neste sentido foram realizadas entrevistas a 3 pessoas com ligação ao Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa que, ao terem como objetivo explorar os elementos caracterizadores do SQGE-UNL, contribuíram para a elaboração da Teoria do Programa. Já com os elementos caracterizadores

do SGQE-UNL, foi possível recolher dados sobre as práticas de qualidade específicas da NOVA IMS, através de entrevistas a outros 3 elementos da comunidade académica do Instituto em questão. Assim, pretendia-se que, através das 3 primeiras entrevistas, se recolhessem dados que permitissem um conhecimento mais esclarecido da realidade a avaliar, aprofundando de seguida a pesquisa, com as entrevistas às pessoas ligadas ao SGQE da NOVA IMS (Figura 5).

Figura 5 – Entrevistas realizadas



Assim, e com a entrevista à Responsável pelo Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da NOVA IMS pretendeu-se recolher dados que permitissem conhecer a implementação do SGQE-UNL na NOVA IMS, nomeadamente no que diz respeito aos objetos de avaliação, aos procedimentos de recolha de informação, à análise, utilização e divulgação da informação. As restantes entrevistas tiveram como objetivo compreender as perceções, tanto dos professores, como dos alunos, sobre as práticas de gestão da qualidade da NOVA IMS. Ou seja, com estas 3 entrevistas procurou-se abordar todas as dimensões presentes na matriz de avaliação, com vista à obtenção de informações detalhadas e rigorosas sobre o objeto a avaliar.

Análise de Conteúdo

A documentação recolhida e as transcrições das entrevistas foram sujeitas a uma análise de conteúdo que, segundo Robert e Bouillaguet (1997, cit. por Amado, 20013) é uma “técnica que possibilita o exame metódico, sistemático, objectivo e, em determinadas ocasiões, quantitativo, do conteúdo de certos textos, com vista a clarificar e a interpretar os seus elementos constitutivos e que não são totalmente acessíveis à leitura imediata” (p.304). Como afirma Vala (1986, cit. por Amado, 2013), a análise de conteúdo tem como finalidade “efetuar inferências, com base numa lógica explicitada, sobre as mensagens cujas características foram inventariadas e sistematizadas” (p.304). Assim, na análise de conteúdo, procura-se ir para além da descrição, sendo por isso a interpretação uma peça fundamental, a fim de se encontrar respostas nas mensagens codificadas. Segundo Amado (2013), a análise de conteúdo permite uma “rigorosa e objetiva representação dos conteúdos ou elementos das mensagens (...) através da sua codificação e classificação por categorias ou subcategorias” (p.304), tendo por isso como grande objetivo “organizar os conteúdos de um conjunto de mensagens num sistema de categorias que traduzam as ideias-chave veiculadas pela documentação em análise” (Amado, 2013, p.313).

Posto isto, para a análise de conteúdo dos dados recolhidos neste estudo avaliativo, foram criadas grelhas ou matrizes com quatro entradas: categorias, subcategorias, indicadores e unidades de registo (Anexo E). A construção das categorias e subcategorias teve como base a interpretação do sentido dos dados recolhidos. De realçar que, para cada grelha de análise de conteúdo dos dados utilizados na Teoria do Programa, referentes às 3 primeiras entrevistas, às Bases Gerais do SGQE e ao modelo de questionário aplicado aos estudantes, foram criadas sínteses interpretativas (Anexo F). Uma vez que esta informação não é contemplada no capítulo de apresentação e discussão dos resultados, estas sínteses facilitaram a análise da informação recolhida e, consequentemente, a caracterização do SGQE-UNL.

As categorias dizem respeito a um “termo-chave que indica a significação central do conceito que se quer apreender” (Hogenraad, 1984, cit. por Amado, 2013, p.332). Neste sentido, a “expressão mais ampla que traduz a categoria deve ser escolhida de modo a refletir, com exaustividade e precisão, o sentido das unidades de registo e dos indicadores” (Amado, 2013, p.333). A elaboração das subcategorias tem como função “explicar melhor todo o sentido da categoria” (Amado, 2013, p.333). Entre as categorias (e as subcategorias) e as unidades de registo, encontram-se os indicadores, isto é, “expressões construídas pelo analista, que resumem ou expressam o traço geral de uma, ou, preferentemente, de várias unidades de registo” (Amado, 2013, p.332) dizendo este respeito a fragmentos dos textos analisados.

A análise de conteúdo é, portanto, uma técnica que “aposta claramente na possibilidade de fazer inferências interpretativas a partir dos conteúdos expressos [...] tendo em conta as “condições de produção” (circunstâncias sociais, conjunturais e pessoais) desses mesmos conteúdos, com vista à explicação e compreensão dos mesmos” (Amado, 2013, p.348).

Capítulo III - Enquadramento Teórico

Como qualquer projeto de avaliação, é necessária uma base teórica que suporte e oriente o trabalho desenvolvido. Assim, a discussão dos conceitos de avaliação e qualidade, bem como a abordagem à questão da avaliação da qualidade no ensino superior compõem o enquadramento concetual deste Relatório de Estágio. O objetivo é, partindo de uma visão mais global, debater os conceitos acima referidos, para, posteriormente, e especializando a discussão, focar a questão da avaliação interna da qualidade nas instituições de ensino superior.

Avaliação

Discussão do conceito.

Stufflebeam e Shinkfield (2007) apresentam uma definição de avaliação do Joint Committee (1994), que a define como “the systematic assessment of the worth or merit of an object” (p.9), isto é, trata-se de avaliar sistematicamente, extrínseca (valor) e intrinsecamente (mérito) um objeto.

Também para Fernandes (2007), uma das principais finalidades de qualquer processo de avaliação é a de formular juízos acerca do valor e do mérito do que é avaliado. Esta avaliação pode ser formal, mais sistémica, abrangente e profunda, ou informal, tácita e influenciada pelas experiências, expectativas, saberes e conceções das pessoas (Worthen e Sanders, 1987, cit. por Fernandes, 2007). Este tipo de avaliação informal acaba, muitas vezes, “por não tornar claro para os outros e inclusivamente para os que formulam o juízo avaliativo, o que poderá sustentar uma determinada avaliação” (Fernandes, 2007, p.6), ao contrário da avaliação formal que proporciona processos avaliativos coletivos e não meramente individuais, uma vez que “para além de clarificar os critérios e de exhibir as evidências que estão na base de um dado juízo avaliativo, permite reduzir substancialmente a parcialidade com que, por vezes, se avalia,

identificando as suas possíveis fontes” (Fernandes, 2007, p.6). Todavia, estes dois tipos de avaliação produzem conhecimentos acerca da realidade que interagem e se relacionam de modo complexo, ou seja, “no desenvolvimento de uma avaliação formal, é incontornável a sua interação com as atividades inerentes à avaliação informal” (Fernandes, 2007, p.8).

Outra definição de avaliação que merece ser considerada é a de Stufflebeam e Shinkfield (2007), referindo-se a este processo como “the systematic assessment of an object’s merit, worth, probity, feasibility, safety, significance, and/or equity” (p.13). Operacionalizando este conceito, os mesmos autores apresentam um outro relativo às fases de um processo avaliativo, sendo elas delinear, obter, reportar e aplicar informação de modo a descrever e emitir juízos sobre o mérito, valor, integridade, ética, viabilidade, segurança, significado e equidade (Stufflebeam e Shinkfield, 2007).

Lukas e Santiago (2004) discutem o conceito de avaliação referindo as etapas de identificação, recolha e análise de dados relevantes (quantitativos ou qualitativos), de modo sistemático, rigoroso, planificado, objetivo, credível, fiável e válido. Também para estes autores, o principal propósito da avaliação é a emissão de juízos de valor e mérito de um objeto, com o objetivo de tomar decisões, com vista à melhoria (Lukas e Santiago, 2004).

Pressupostos e abordagens da avaliação.

As diferentes abordagens de avaliação suportam-se em pressupostos políticos e filosóficos diversos (Fernandes, 2010), mas têm também “acompanhado a evolução das ciências sociais e das ciências da educação em particular, no que se refere às bases epistemológicas, ontológicas e metodológicas” (Fernandes, 2010, p. 20). A referência a estes três fundamentos revela-se importante na discussão das abordagens da avaliação pois estes, por serem a base ou o alicerce de qualquer área, vão influenciar, de modo significativo, a forma como encaramos e como nos relacionamos com os processos avaliativos. Assim, devemos ter

em conta fundamentos filosóficos, estando estes ligados com questões de natureza ontológica, ou seja, se existe uma realidade e se esta é passível ou não de ser estudada e compreendida na sua totalidade; epistemológica (relação com o conhecimento), isto é, a forma como nos relacionamos com o conhecimento determina a nossa relação com as realidades a estudar ou a avaliar; e metodológica que se refere à estratégia, ao *design* da avaliação e aos procedimentos de cariz qualitativo ou quantitativo, que nos permitem recolher dados essenciais para a concretizar. Assim, em qualquer avaliação podem utilizar-se diferentes abordagens “inspiradas em pressupostos próprios de racionalidades mais técnicas ou, se quisermos, empírico-racionalistas, e perspectivas mais próximas do que poderemos designar como racionalidades interpretativas, críticas ou sociocríticas” (Fernandes, 2010, p.20). No caso de racionalidades mais empírico-racionalistas “procura-se *a verdade* através de uma avaliação tão objetiva quanto possível, em que os avaliadores assumem uma posição supostamente neutra e distanciada em relação aos objetos de avaliação” (Fernandes, 2010, p.20). Os métodos de recolha de dados são sobretudo de natureza quantitativa e, regra geral, “há pouca ou mesmo nenhuma participação de todos os que, de algum modo, estão interessados no processo de avaliação ou que podem ser afetados por ele” (Fernandes, 2010, p.20). No que diz respeito a racionalidades mas interpretativas, a avaliação é “assumidamente subjetiva” (Fernandes, 2010, p. 20), no sentido em que os avaliadores estão conscientes de que serão influenciados “pelas circunstâncias que envolvem o ente a avaliar” (Fernandes, 2010, p.20). Neste caso, as metodologias utilizadas são essencialmente de “natureza qualitativa (...) e o envolvimento ativo das pessoas no processo de avaliação é, em regra, uma constante” (Fernandes, 2010, p.20).

Dentro de cada uma destas duas grandes perspectivas podem ser consideradas inúmeras abordagens, o que tem “suscitado esforços de vários autores para encontrarem estruturas de ordem superior ou teorias capazes de integrar tanta diversidade” (Fernandes, 2010, p.26).

Como exemplo, Stufflebeam (2000, cit. por Fernandes, 2010) agrupou as abordagens de avaliação em quatro categorias. A primeira trata-se da categoria das pseudoavaliações por produzirem processos e resultados incompletos, com pouco validade. A segunda categoria diz respeito às quase-avaliações, ou seja, avaliações orientadas por questões cujas respostas podem ser insuficientes para nos pronunciarmos acerca do mérito ou do valor de um dado objeto. Outra categoria inclui as avaliações orientadas pela melhoria e/ou pela prestação de contas, sendo que o foco “reside na necessidade de se avaliar compreensivamente o mérito e o valor de um dado programa ou objeto” (Stufflebeam, 2000, cit. por Fernandes, 2010, p.24). Por fim, Stufflebeam (2000, cit. por Fernandes, 2010) categoriza também as avaliações orientadas por uma agenda social, cujo principal propósito é de contribuir para transformação e consequente melhoria da sociedade, através de um elevado nível de participação dos *stakeholders*.

Mas, para além desta categorização de Stufflebeam (2000), podem ser encontradas outras na literatura, razão pela qual Fernandes (2010) apresenta o conceito de discernimento pragmático, dizendo este respeito “ao processo de distinguir, de separar, diferentes abordagens avaliativas para, precisamente, as poder reagrupar e integrar e para as poder utilizar adequadamente quando a avaliação está no terreno” (p.18). Todavia, este processo, por ter como objetivo contribuir para a “concretização de práticas de avaliação socialmente mais creíveis, reconhecidas e úteis” (Fernandes, 2010, p.34), não diverge com a perspectiva de que “toda a ação avaliativa tem que ser útil e tem que contribuir para ajudar a resolver problemas e, consequentemente, para criar bem-estar nas pessoas, nas instituições e na sociedade em geral” (Fernandes, 2010, p.26).

Papel da avaliação na Sociedade.

Fernandes (2007) afirma que “há uma grande variedade de propósitos que podem ser associados a uma avaliação tais como: apoiar a tomada de decisões; servir a prestação pública

de contas; melhorar as práticas e procedimentos numa dada organização; compreender problemas de natureza social, contribuindo para a identificação de soluções possíveis; ou compreender as experiências vividas por quem está envolvido numa dada prática social” (p.2).

Stufflebeam e Shinkfield (2007), no que diz respeito aos propósitos da avaliação, apresentam quatro, sendo eles a avaliação para a melhoria, a avaliação como prestação de contas, a avaliação para disseminar informação e a avaliação com vista à promoção de esclarecimento.

A avaliação para a melhoria está fortemente associada à avaliação formativa, uma vez que tem como principal finalidade a obtenção de informação sobre o processo para orientar a tomada de decisão e permitir alterações que visem a melhoria (Stufflebeam e Shinkfield, 2007). A avaliação como prestação de contas, já mais associada à avaliação sumativa, visa a emissão de um juízo global relativamente ao produto ou resultado (Stufflebeam e Shinkfield, 2007). Segundo Stufflebeam e Shinkfield (2007), ambas enriquecem o processo avaliativo, daí que se possa estabelecer uma relação entre a avaliação formativa e a avaliação sumativa. Assim, a avaliação formativa fornece informação importante sobre os processos que envolvem o objeto avaliado, apoiando assim a avaliação sumativa, isto é, a emissão de um juízo global final (Stufflebeam e Shinkfield, 2007).

A avaliação para apoiar a disseminação, outro modo de utilização da avaliação, refere-se a uma avaliação com o propósito de ajudar a disseminar práticas ou produtos, ajudando assim os “consumidores” a tomarem melhores decisões (Stufflebeam e Shinkfield, 2007). Neste sentido, o avaliador, ao comparar os serviços ou produtos (com os da concorrência), informa o “consumidor” para que este tome uma decisão mais ponderada e informada (Stufflebeam e Shinkfield, 2007).

A avaliação para promover o esclarecimento compreende a distinção entre a avaliação e a investigação, sendo que a primeira, envolve, normalmente, uma abordagem mais subjetiva

e não é tão controlada e sujeita a manipulações como a segunda (Stufflebeam e Shinkfield, 2007). Todavia, a avaliação também pode conduzir à pesquisa e testes que comprovem a teoria, podendo por isso contribuir para as investigações, no sentido de elucidar o conhecimento sobre determinado serviço ou produto (Stufflebeam e Shinkfield, 2007).

Independentemente do propósito do processo avaliativo, é importante compreender que a avaliação é, provavelmente, a mais fundamental das disciplinas, no sentido em que é orientada para apreciar e melhorar todos os aspetos da sociedade (Stufflebeam e Shinkfield, 2007). Contudo, deve-se reter que a avaliação, por si só, não garante a qualidade dos serviços nem resolve problema, aponta apenas aspetos que necessitam de melhoria, ficando esta dependente de tomadas de decisão (Stufflebeam e Shinkfield, 2007).

Objetividade VS subjetividade.

A avaliação “é uma prática social cuja presença é cada vez mais indispensável para caracterizar, compreender, divulgar e melhorar uma grande variedade de problemas que afetam as sociedades contemporâneas” (Fernandes, 2007, p.2). Todavia encará-la com total objetividade parece ser um sofisma. Segundo Fetterman (2009), não existe uma real ou absoluta objetividade, apesar de muitas pessoas terem uma ideia ingénua sobre o conceito. Apesar de útil, Fetterman (2009) afirma que a objetividade não é real uma vez que todos os indivíduos têm a sua visão própria.

Contudo esta perspetiva não impede que avaliação seja “orientada por princípios que lhe confirmam rigor, utilidade, significado e relevância social” (Fernandes, 2010, p.16), através de um “complexo, difícil, rigoroso e diversificado processo de recolha de informação e não de meras opiniões impressionistas, convicções ou percepções, que poderão ser necessárias (...) mas que, em si mesmas, serão sempre insuficientes” (Fernandes, 2010, p.16). É importante, portanto, que se tenha a consciência de que, mesmo não conseguindo garantir totalmente a

objetividade do processo avaliativo, devido à existência de referenciais próprios, deve-se salvaguardar, tanto quanto possível, a sua credibilidade e o seu rigor. Para tal, Fetterman (2009) destaca a triangulação de dados como uma ferramenta que pode contribuir para uma avaliação mais próxima da dita objetividade, mas sem estar refém da mesma.

Avaliação da qualidade no Ensino Superior

Contextualização do ensino superior português.

O ensino superior português organiza-se num sistema binário, integrando universidades e institutos politécnicos públicos e instituições privadas, sendo constituído ao todo por 121 instituições (IES) a que correspondem 338 unidades orgânicas (UO). O ensino superior público corresponde a cerca de um terço das 121 instituições referidas (Fonseca e Encarnação, 2012).

Se consultarmos a Lei n.º 62/2007 de 10 de setembro, podemos constatar que, segundo o art.º 2.º, o ensino superior “tem como objectivo a qualificação de alto nível dos portugueses, a produção e difusão do conhecimento, bem como a formação cultural, artística, tecnológica e científica dos seus estudantes, num quadro de referência internacional.” Este propósito converge com o das universidades que, segundo a mesma legislação, devem estar “orientadas para a criação, transmissão e difusão da cultura, do saber e da ciência e tecnologia, através da articulação do estudo, do ensino, da investigação e do desenvolvimento experimental.” (art.º 6.º). Neste sentido, o ensino universitário deve “orientar -se para a oferta de formações científicas sólidas, juntando esforços e competências de unidades de ensino e investigação, e o ensino politécnico concentrar-se especialmente em formações vocacionais e em formações técnicas avançadas, orientadas profissionalmente.” (Lei n.º 62/2007 de 10 de setembro, art.º 3.º).

Atualmente, e na sequência da implementação do Processo de Bolonha, as instituições de ensino superior em Portugal oferecem três graus académicos de ensino superior, sendo eles os de licenciatura, de mestrado e de doutoramento (Fonseca e Encarnação, 2012).

Conceito de qualidade.

O conceito de qualidade é complexo e multifacetado, no sentido em que, “afirmar que algo tem qualidade não deixa de ser uma conjectura, uma suposição ou um juízo que se emite com mais ou menos convicção, com mais ou menos fundamentação” (Fernandes, 2007, p.42). Assim, o que para uns tem qualidade, para outros pode não ter e o entendimento que determinados indivíduos têm deste conceito pode ser bastante diferente do entendimento de outros, ou seja, definir que algo tem qualidade “não é independente do contexto nem das experiências pessoais e sociais daqueles que participam no processo de apreciação do ente em questão” (Fernandes, 2007, p.40) tornando assim “impossível a sua integral representação” (p.42).

Neste mesmo sentido, Stake e Schwandt (2006) afirmam que “discernir a qualidade é sempre uma questão de expectativa e de comparação” (p.1) e que por isso raramente se trata de uma situação em que o juízo da qualidade é claro e direto, deixando geralmente margem para dúvida.

Para Dourado e Oliveira (2009), a qualidade da educação é um fenómeno complexo, abrangente, que envolve múltiplas dimensões, como a dinâmica pedagógica mas também os diversos fatores extraescolares que influenciam direta e indiretamente os resultados educativos, sendo por isso necessário o envolvimento e auscultação de diversos atores, quer sejam individuais ou institucionais.

Segundo o Boletim da Unesco (2003, cit. por Dourado, Oliveira & Santos, 2007), a OCDE e a Unesco definem a qualidade da educação através da relação entre os recursos

materiais e humanos, mas também a partir da relação que ocorre na escola e na sala de aula e dos resultados educativos. A Unesco ressalta, ainda, como critérios para a avaliação da qualidade a relevância, a pertinência, a equidade, a eficiência e a eficácia.

A A3ES, no seu Glossário (s/d), apresenta a qualidade como um “conceito multidimensional, multinível e dinâmico, que se relaciona com o contexto de um modelo educacional, com a missão e objetivos institucionais, bem como com as normas e os termos de referência específicos de um determinado sistema, instituição, curso, programa ou unidade disciplinar”. Neste sentido, segundo a Agência, a qualidade pode assumir diferentes significados, nem sempre concordantes, dependendo da perspectiva dos diferentes *stakeholders*, das suas referências e das características da instituição académica.

Harvey e Green (1993, cit por Wittek & Kvernbekk, 2011) identificam cinco categorias que se relacionam entre si, sobre os modos de pensar a qualidade no ensino superior, sendo elas a qualidade como exceção, como perfeição, ajustada ao propósito, como *value for money* ou como transformação. A qualidade como exceção está associada à distinção, sendo por isso inatingível para a maioria das pessoas, e tem como parte central da sua definição os ideais, normas e convenções sociais. A qualidade como perfeição foca-se nas especificações (critérios) daquilo que a qualidade deve atingir num processo, apostando-se assim na prevenção ao invés da inspeção/controlo, daí que se dê mais importância aos processos, aos intervenientes, à cultura e à prestação de contas. A qualidade ajustada ao propósito refere-se ao propósito de garantir/assegurar a qualidade de um produto ou serviço. Assim, a qualidade é avaliada em relação ao cumprimento do propósito do produto ou serviço. A qualidade como *value for money* visa a eficácia e prestação de contas (no sentido dos consumidores e dos contribuintes). Por fim, a qualidade como transformação refere-se à mudança da forma, à mudança ao longo do processo, ao crescimento cognitivo e pessoal.

Ainda no conceito de qualidade em educação, Scriven (1991, cit por Davok, 2007), refere que a qualidade de um objeto educacional se relaciona com o valor e mérito que lhe é atribuído, ou seja, um objeto educacional apresenta valor quando os seus recursos estão a ser bem aplicados para atender às necessidades dos *stakeholders* e apresenta mérito quando faz bem o que se propõe a fazer.

Fundamentos.

A avaliação é um processo que pode estar presente em todos os domínios académicos e em toda e qualquer atividade humana “podendo garantir a todos e a cada um dos cidadãos que os bens e serviços de que necessitam são de qualidade e não põem em causa os seus legítimos interesses” (Fernandes, 2013, p.12). No contexto do ensino superior, o Glossário da A3ES (s/d) apresenta como definição de avaliação um “processo de análise sistemática e crítica com vista à emissão de juízos e recomendações sobre a qualidade de uma instituição de ensino superior ou de um ciclo de estudos”.

Segundo o Glossário da Agência (s/d), a avaliação externa é o processo pelo qual “uma agência especializada obtém dados, informação e evidência sobre uma instituição ou uma atividade nuclear da instituição, com o objetivo de emitir uma declaração sobre a sua qualidade” e avaliação interna refere-se ao “processo desenvolvido pelas instituições de ensino superior sustentado na recolha e análise sistemática de dados da sua atividade, no questionamento dos estudantes e diplomados, bem como na auscultação dos docentes e outras partes interessadas, cujo principal objetivo consiste em promover uma reflexão interna coletiva sobre a instituição ou as suas atividades e, deste modo, contribuir para a melhoria da sua qualidade” (s/p). Neste sentido, podemos identificar como avaliação externa da qualidade a própria atividade desenvolvida pela A3ES e como avaliação interna, sobre a qual este

enquadramento teórico incide, o trabalho realizado pelos sistemas de garantia ou avaliação da qualidade das instituições do ensino superior.

Segundo Fernandes (2009), a avaliação tem a ver com a “identificação e o reconhecimento da qualidade com base numa diversidade de evidências que permitem comprovar essa mesma qualidade perante outrem” (p.42). Para tal, existem duas questões que lhe devem estar associadas, de modo mais ou menos explícito: a) como podem ser descritas as percepções das pessoas acerca da qualidade do que se está a avaliar; b) qual é a qualidade do que se está a avaliar? Para além destas duas questões subjacentes, é necessário também caracterizar e discutir as abordagens que, em avaliação, têm sido utilizadas para determinar a qualidade de um qualquer ente.

Assim, e dependendo do modo como nos relacionamos com o conhecimento, podemos adotar por uma avaliação da qualidade como medida e uma avaliação da qualidade como experiência (Fernandes, 2007). A avaliação da qualidade como medida tem como base um conjunto de critérios ou de *standards*, definidos pelos avaliadores, com os quais se compara explicitamente o objeto que se pretende avaliar, e que estão relacionados com “um certo padrão de excelência, com aquilo que se considera que é algo de bom a partir de sistemas de conceções que lhes indicam o que é a qualidade” (Fernandes, 2007, p.39). Esta avaliação está muito orientada pela “racionalidade objetiva e técnica que impõe alguma distância em relação ao objeto” (Fernandes, 2007, p.41). A avaliação da qualidade como experiência tem como base a “experiência vivida com os diferentes aspetos do programa cuja qualidade se pretende avaliar” (Fernandes, 2007, p.40), estando por isso mais orientada por uma “racionalidade subjetiva e interpretativa que impõe uma certa relação e/ou interação com o objeto” (Fernandes, 2007, p.41). Neste tipo de avaliação “a interpretação das experiências pessoais dos intervenientes será um dos elementos essenciais na determinação da qualidade do que quer que esteja sob avaliação e, por isso, é dada relevância ao seu conhecimento prático” (Fernandes, 2007, p.44).

Todavia, e como afirma o autor, a avaliação, é uma construção social difícil de descrever, analisar e interpretar e, por esse motivo, “parece pouco prudente estar a considerar apenas um tipo de avaliação, um tipo de conhecimento ou uma única forma de, por exemplo, recolher informação avaliativa” (p.8), ou seja, “o pensamento baseado em critérios é importante, mas a interpretação também é igualmente importante” (Stake, 2006, cit. por Fernandes, 2007, p.40). Assim, e sempre que possível, estes dois tipos de avaliação devem ser articulados, garantindo assim um maior rigor e profundidade à avaliação.

Padrões e linhas orientadoras.

Segundo a Lei n.º 38/2007, art.º 17.º, os estabelecimentos de ensino superior devem adotar, em concordância com a missão da instituição, “uma política de garantia da qualidade dos seus ciclos de estudos, bem como os procedimentos adequados à sua prossecução”, dedicar-se no desenvolvimento de “uma cultura da qualidade e da garantia da qualidade na sua actividade” e desenvolver e colocar em prática uma “estratégia para a melhoria contínua da qualidade”, assegurando “a participação dos estudantes e de outros interessados no processo”. Também relativo à participação, Santos (2010) afirma que a “avaliação interna deve envolver activamente todos os actores relevantes, num processo com sentido de responsabilidade colectiva, com sentido de pertença, apropriação e co-responsabilização por parte de toda a comunidade académica e não apenas como uma imposição a partir das lideranças académicas ou do poder político” (p.5).

Os *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, documento referente a um conjunto de padrões, procedimentos e orientações sobre a garantia da qualidade, produzido pela *European Association for Quality Assurance in Higher Education* e aprovado na reunião ministerial de Bergen, em 2005 “têm constituído um poderoso motor de mudança em relação à garantia da qualidade” (Comunicado de Londres, 2007, cit.

por Santos, 2010, p.8) uma vez que “constitui o principal referencial europeu para a avaliação no ensino superior, tendo vindo, naturalmente, a balizar os sistemas nacionais de garantia da qualidade” (Santos, 2010, p.10).

Este documento define 7 padrões, sendo que o primeiro faz referência à questão da institucionalização da avaliação interna, determinando que “as instituições de ensino superior devem definir uma política para a garantia da qualidade, bem como os procedimentos que lhe deverão estar associados” (Santos, 2010, p.10), a fim de desenvolver uma “cultura que reconheça a importância da qualidade e da garantia da qualidade para as suas actividades” (p.10). Para tal, as instituições devem “desenvolver e implementar uma estratégia para a promoção contínua da qualidade” (Santos, 2010, p.10) que deve ter um estatuto formal, estar publicamente disponível e prever um papel relevante para os estudantes e outras partes interessadas (Santos, 2010).

No que diz respeito à avaliação do ensino, as instituições devem ter “mecanismos formais para a aprovação, revisão periódica e monitorização dos seus cursos e graus” (Santos, 2010, p.10) bem como formas de verificar se o corpo docente é devidamente qualificado e competente para ensinar (Santos, 2010). Relativamente aos estudantes, estes devem ser avaliados com base em “critérios, regulamentos e procedimentos devidamente publicitados e aplicados de forma consistente” (Santos, 2010, p.11). Neste documento está ainda presente a referência ao dever das instituições em “garantir que os recursos disponíveis para o apoio ao ensino são adequados e apropriados a cada um dos cursos oferecidos” (Santos, 2010, p.9).

Em relação à recolha, análise e divulgação dos dados, *os Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* referem que “as instituições de ensino superior devem dispor de um sistema de recolha, análise e uso de informação relevante para a gestão efectiva dos seus cursos e demais actividades” (Santos, 2010, p.11) e que devem

“publicar regularmente informação que seja actualizada, imparcial e objectiva, tanto quantitativa como qualitativa, acerca dos cursos e graus oferecidos” (Santos, 2010, p.11).

Segundo a *European University Association* (2010), e em concordância com o que os *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* preconizam, a garantia interna da qualidade deve, para além de promover a partilha de valores e atitudes sobre a qualidade e assegurar que os processos de avaliação interna desenvolvem atitudes e competências profissionais, deve também garantir a recolha e análise de dados para medir o desempenho institucional de todas as atividades, assegurar que os processos de avaliação interna são adequados aos seus propósitos e que as unidades ou gabinetes de qualidade tenham uma liderança apropriada e uma equipa adequada, a fim de evitar o excesso de burocratização.

Propósitos.

Amaral (2007) refere que a avaliação da qualidade “pode ter objectivos múltiplos e, por vezes contraditórios, sendo os mais comuns os da melhoria da qualidade e da prestação de contas” (p.31). Na mesma linha, Santos (2007) afirma que a avaliação da qualidade no contexto do ensino superior tem como funções a “promoção da qualidade do ensino, investigação, acção cultural e acção no meio exterior desenvolvidos no seio das instituições, por forma a maximizar os resultados possíveis com os recursos disponíveis” (p.356) e aponta como propósitos gerais dos processos de garantia da qualidade a “transparência (...), conformidade, controlo e melhoria contínua” (Santos, s/d, p.2), presentes nos processos externos de qualidade na Europa. Todavia *accountability* e melhoria contínua são objetivos que integram a maioria dos sistemas nacionais (Santos, s/d). A A3ES refere que, como mecanismo de regulação, a garantia de qualidade pode ter como propósitos a responsabilização e prestação de contas, como a melhoria, “fornecendo informações e juízos de valor através de um processo estruturado e

consistente, baseado em critérios bem estabelecidos”. A Lei n.º 38/2007, artigo 5.º, para além de também referir como objetivos da avaliação da qualidade a melhoria da qualidade das instituições e a prestação de informação à sociedade, indica também como propósito o “desenvolvimento de uma cultura institucional interna de garantia da qualidade”. Verifica-se assim uma unanimidade entre os propósitos da avaliação da qualidade no ensino superior, sendo o da melhoria e da prestação de contas os mais evidentes.

Os propósitos têm também um papel fundamental no que diz respeito à exequibilidade de uma avaliação uma vez que “têm necessariamente que ser considerados quando se escolhem os procedimentos de recolha de dados, o tipo de interação que o avaliador vai estabelecer com os participantes ou, em geral, o *design* do estudo que é preciso concretizar” (Fernandes, 2007, p.2). É, portanto, evidente que os propósitos ou objetivos da avaliação devem ser cuidadosamente definidos e devem ter em conta os seus destinatários e os seus *stakeholders* pois estes aspetos irão influenciar todo o decorrer do processo. Se os objetivos não considerarem os intervenientes e forem pouco claros, excessivamente abrangentes ou até mesmo contraditórios, os resultados da avaliação ficarão comprometidos.

Métodos de recolha de dados.

As nossas posições epistemológicas, como já referido aquando da discussão do conceito de avaliação, estão relacionadas com o modo como nos relacionamos com o conhecimento, determinando a forma como desenvolvemos a avaliação e, consequentemente, o modo como recolhemos informação necessária à mesma. O processo de recolha de informação, por influenciar a emissão do veredicto, é fundamental na avaliação da qualidade de um objeto, sendo por isso importante definir, à partida, quais as técnicas que serão utilizadas (e.g. inquéritos por questionário, inquéritos por entrevista, observações).

Assim, e no que diz respeito aos procedimentos de recolha de dados que são desenvolvidos pelas instituições de ensino superior, um dos mais populares são os chamados “indicadores de desempenho” que podem estabelecer padrões que se pretendem atingir (Sarrico & Rosa, 2007). Outro processo que pode ser usado na avaliação do ensino é a avaliação pelos pares (Sarrico & Rosa, 2007), embora bastante criticado uma vez que “frequentemente, se torna um indicador de reputação, mais do que de desempenho” (Sarrico & Rosa, 2007, p.384). Segundo Santos (s/d), “predominam o recurso crescente a inquéritos aos estudantes e aos graduados, bem como o uso de plataformas de informação cada vez mais sofisticadas” (p.35) que permitam disponibilizar dados internos passíveis de comparação em relação “ao desempenho de estudantes e do pessoal com base em critérios associados à eficácia e eficiência do ensino e aprendizagem, da investigação e de outras actividades” (p.35). Segundo Sarrico e Rosa (2007) os inquéritos aos estudantes são a forma “mais directa de avaliar o ensino, à excepção da observação de aulas pelos pares” (p.384), apesar de nem sempre ser bem aceite pelos académicos, por duvidarem da sua validade, fiabilidade e facilidade de implementação (Sarrico & Rosa, 2007, p.385).

Participação dos estudantes.

Independentemente do método utilizado na recolha de dados, parece indiscutível a importância do envolvimento dos estudantes nos processos de avaliação interna da qualidade do ensino. Tanto que na Lei n.º 38/2007 (art.º 12) passa a ser asseverada a integração dos estudantes nos processos de autoavaliação, particularmente através do seu envolvimento obrigatório nos conselhos pedagógicos e nas associações de estudantes, bem como através da sua participação nos inquéritos pedagógicos anónimos ao corpo docente e às disciplinas.

Assim, as instituições devem delinear estratégias para fomentar, tanto quanto possível, o interesse e a participação dos estudantes nos processos avaliativos. Neste sentido, Cardoso,

Amaral, Sarrico, Tavares e Machado (2010) apresentam algumas sugestões que merecem ser consideradas. A primeira diz respeito à integração de estudantes nos grupos responsáveis pela avaliação interna, incluindo a sua colaboração na redação do relatório de autoavaliação (Cardoso et al., 2010). A segunda remete para a criação de mecanismos de reconhecimento dos estudantes (e.g. certificados) pelo seu envolvimento nas atividades de autoavaliação (Cardoso et al., 2010). As instituições podem também desenvolver iniciativas com o objetivo de “incrementar a informação, consciencialização e conhecimento dos estudantes sobre esse momento específico do desenvolvimento da avaliação, materializadas na discussão (em reuniões, seminários, etc.) das suas principais configurações e finalidades” (Cardoso et al., 2010, p.36). No que diz respeito à recolha de dados, e como possível alternativa a uma diminuta taxa de resposta, por parte dos estudantes, aos questionários, Cardoso et al. (2010) propõem que este instrumento seja complementado com formas alternativas de recolha de informação junto dos estudantes, como por exemplo, a auscultação dos estudantes por intermédio dos seus representantes e a promoção de debates ou reuniões que ofereçam aos estudantes a “oportunidade de discutir, com os responsáveis pelo desenvolvimento da auto-avaliação, os seus pontos de vista sobre a qualidade institucional e dos ciclos de estudos” (Froestad & Bakken 2004, cit. por Cardoso et al., 2010, p.38).

Capítulo IV - Apresentação e Discussão dos Resultados

A apresentação e discussão dos dados obtidos, que de seguida se apresentam, têm como suporte as grelhas de análise de conteúdo das transcrições das entrevistas realizadas a participantes envolvidos no Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da NOVA IMS e a documentação consultada.

De salientar que esta apresentação e discussão da informação recolhida é realizada, tanto quanto possível, à luz da matriz de avaliação construída, para uma melhor sistematização e perceção da informação, com vista à obtenção de respostas à questão orientadora: “De que forma as práticas de gestão da qualidade da NOVA IMS se relacionam com as orientações/princípios preconizados no SGQE-UNL?”.

Propósitos e características do SGQE na NOVA IMS

A NOVA IMS participou na implementação experimental do SGQE-UNL, no ano letivo 2011/2012, com a avaliação das licenciaturas, avançando, mais tarde, para os restantes ciclos. Segundo a responsável pelo SGQE na NOVA IMS, este processo não revelou complicações de maior uma vez que a NOVA IMS, antes da implementação do SGQE, já monitorizava o que ocorria em sala de aula, através da aplicação de questionários aos alunos, onde estes avaliavam não só o funcionamento das disciplinas, mas também o desempenho dos professores. Estes questionários, muito semelhantes aos aplicados posteriormente pelo SGQE-UNL, tinham essencialmente como propósito a sinalização de situações e a consequente tentativa de implementação de algumas melhorias. A responsável afirma também que o contacto com a Reitoria ajudou bastante no processo de implementação do Sistema, sendo que a equipa reitoral responsável pelo pelouro da Qualidade sempre se mostrou bastante disponível para acompanhar e auxiliar o processo.

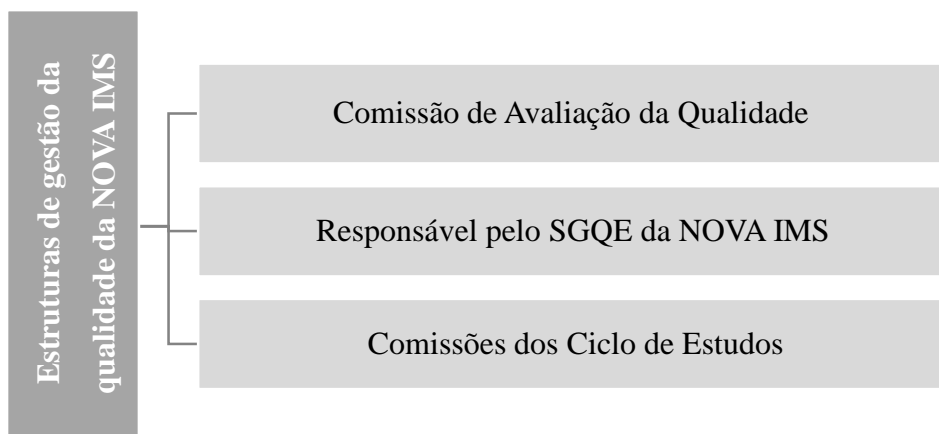
Com a implementação do SGQE o objetivo mantém-se, sendo o seu propósito o de melhorar a qualidade do ensino da NOVA IMS. Através de um Sistema transparente e transversal, o que se procura é, numa perspetiva ensino-aprendizagem, garantir um ensino e investigação de excelência. Para tal, e segundo o professor entrevistado, pretende-se que o Sistema tenha um carácter interativo e que contemple mecanismos para que ele próprio se redefina, a fim de permitir que os participantes o repensem, o critiquem e que, consequentemente, o melhorem.

Com a obrigatoriedade da implementação do SGQE, foram sentidas algumas mudanças. Como afirma a responsável pelo Sistema, a avaliação da qualidade do ensino na NOVA IMS tornou-se um processo mais dinâmico, por passar a exigir o envolvimento dos professores no processo de recolha de informação, mas também mais burocrático. Na NOVA IMS, por se tratar de um Instituto de pequena dimensão, as relações na comunidade académica são de grande proximidade. O professor entrevistado afirma que os alunos, por estarem mais próximos dos professores, acabam mesmo por trabalhar nos seus gabinetes, o que facilita a comunicação e o *feedback*. Assim, os problemas que surgem são fácil e rapidamente reportados aos professores, aos diretores de cursos ou ao Gabinete de Apoio ao Aluno. Neste sentido, muitas das situações já se encontram resolvidas aquando do preenchimento dos questionários, mas tal facto não tem revogado a importância do SGQE. Segundo a responsável, como o Instituto tem registado um crescimento significativo, o Sistema tem-se revelado bastante necessário e útil por ajudar a sistematizar e a formalizar o processo de avaliação da qualidade do ensino.

Estruturas de gestão da qualidade

O Sistema de Garantia da Qualidade na NOVA IMS, para além de ter uma responsável, é essencialmente composto por dois órgãos, a Comissão de Avaliação da Qualidade e as Comissões de cada um dos Ciclo de Estudos (Figura 6).

Figura 6 - Estruturas de gestão da qualidade da NOVA IMS



A responsável pelo Sistema de Garantia da Qualidade da NOVA IMS, por ser também representante da NOVA IMS no Conselho da Qualidade do Ensino, tem como função estabelecer a relação entre a Reitoria e o SGQE na NOVA IMS. Em termos institucionais, tem também que garantir a articulação entre o SGQE e os demais órgãos da NOVA IMS, bem como entre outros mecanismos institucionais de avaliação, nomeadamente do desempenho dos docentes e dos serviços. Ao nível das tarefas, a Responsável deve garantir que os procedimentos de avaliação ocorrem como previsto, no que diz respeito à recolha e tratamento dos dados. Neste sentido, para além de assegurar que os instrumentos de avaliação são corretamente elaborados e administrados (questionários dos estudantes e relatórios elaborados pelos docentes), a Responsável desempenha também um papel importante no apoio aos Diretores de curso, não só na sinalização de unidades curriculares problemáticas, mas também no momento da elaboração do relatório de cada ciclo de estudos. A responsável tem também como tarefa analisar os dados recolhidos (resultados dos questionários aos alunos, já tratados estatisticamente, e os relatórios de cada ciclo de estudo, elaborado pelo Coordenador de curso

e aprovado na respetiva Comissão de Ciclo de Estudos) e elaborar os relatórios semestrais e anuais da unidade orgânica, para posterior aprovação em Comissão de Avaliação da Qualidade.

Esta Comissão de Avaliação da Qualidade da NOVA IMS reúne-se, em média, 2 vezes por ano, é presidida por um membro externo à NOVA IMS, pertencente à *Accenture* e é composta pela Responsável pelo SGQE da NOVA IMS, pelos professores responsáveis pelas Comissões de Ciclos de Estudos, por 2 representantes dos docentes e por 2 representantes dos estudantes, um de licenciatura e outro de mestrado, nomeados pela Responsável pelo SGQE da NOVA IMS. Os estudantes, segundo a Responsável, têm um papel muito importante, no sentido em que podem ajudar a clarificar o motivo pelas baixas classificações de determinadas unidades curriculares. Esta Comissão, para além de aprovar o relatório anual sobre o funcionamento do SGQE e a qualidade do ensino, isto é, o Relatório da Unidade Orgânica, tem também como competência aprovar as questões a serem incluídas na documentação de base de monitorização dos ciclos de estudos e de avaliação das unidades curriculares.

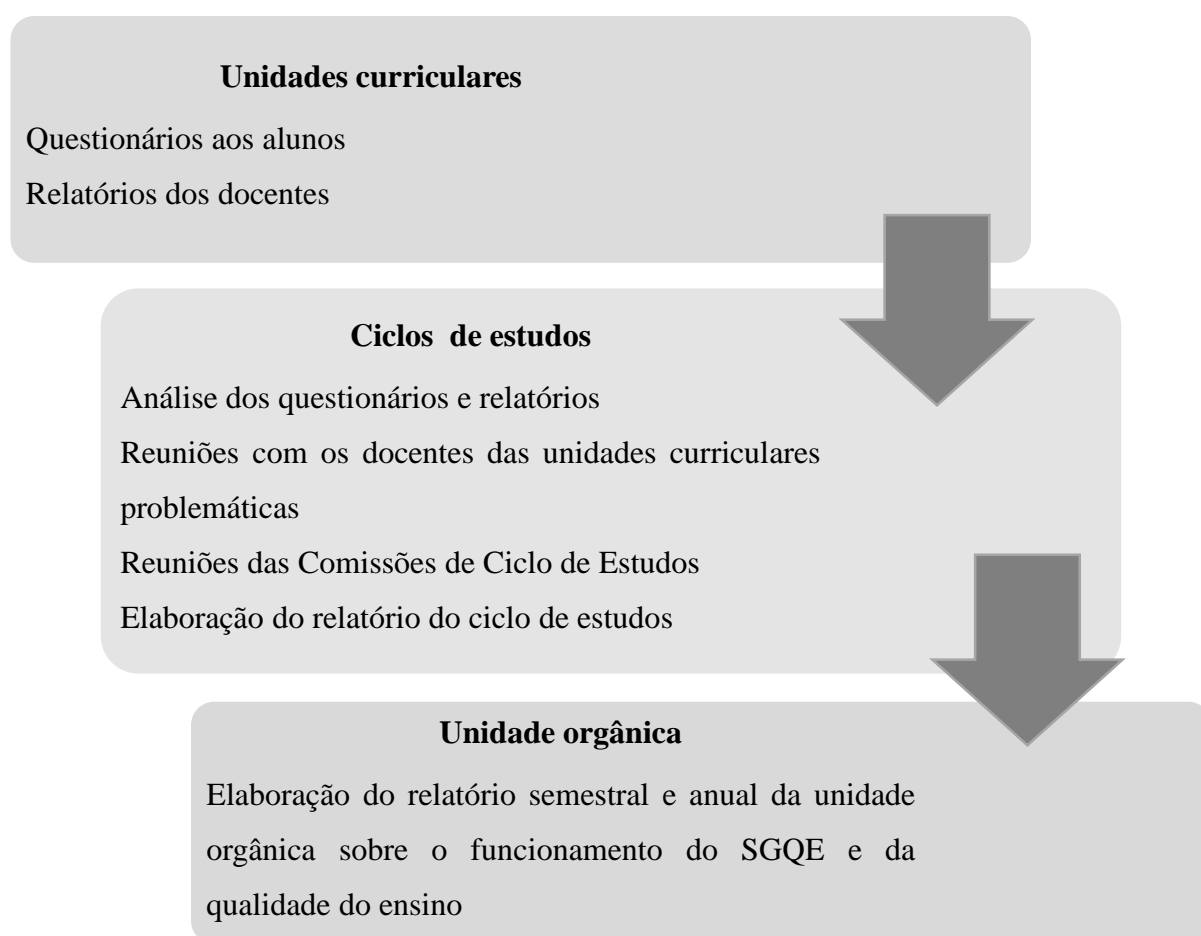
As Comissões de Ciclo de Estudos são formadas pelo Diretor do ciclo de estudos, que deverá presidir, por 1 docente da área de cada especialidade, nomeados pela Direção e por 2 representantes dos alunos, proposto pelo Coordenador do ciclo de estudos e aprovados pela responsável pelo SGQE na NOVA IMS. Reúnem cerca de 2 vezes por ano para aprovar o relatório do seu ciclo de estudos, realizado pelo seu Coordenador, como já acima referido, podendo também surgir reuniões *ad hoc*, sempre que haja algum problema ou seja necessário discutir algum aspeto considerado relevante.

Objetos e procedimentos de avaliação

Tal como referido nas Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, as unidades orgânicas devem avaliar o ensino no âmbito das unidades curriculares, para uma posterior avaliação global e monitorização dos ciclos de

estudos (1.º e 2.º ciclo) e da própria UO. Assim, as unidades curriculares, os ciclos de estudos e a unidade orgânica são os objetos de avaliação do Sistema da NOVA IMS e os procedimentos de avaliação procuram ir ao encontro de informação relevante para esse efeito. A Figura 7 sintetiza, de modo sucinto, os objetos e procedimentos de avaliação do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino na NOVA IMS, que serão explicados de seguida.

Figura 7 – Objetos e procedimentos de avaliação do SGQE da NOVA IMS



Dos instrumentos e procedimentos criados e disponibilizados pela Reitoria, a NOVA IMS aplica todos os obrigatórios, sendo eles o questionário aos alunos, o preenchimento dos relatórios semestral e anual da unidade orgânica, a preencher pela responsável do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino e, entre os 3 tipos de relatórios a aplicar aos docentes, o Instituto utiliza o relatório a preencher pelos coordenadores de cada unidade curricular e pelos coordenadores de cada ciclo de estudos. Assim, ao invés de todos os docentes de todas as

unidades curriculares preencherem, cada um, um relatório, é apenas elaborado um por unidade curricular, evitando redundância nos relatórios e também um excesso de burocracia. Quando cada unidade curricular tem mais do que um docente, o relatório é preenchido em equipa e validado pelo Coordenadora da unidade curricular.

No que diz respeito aos questionários dos alunos, são presentemente administrados *online*. Até ao ano letivo 2013/2014, os questionários eram respondidos em computadores, mas nas salas, numa aula nos últimos quinze dias de cada semestre. Todavia, a partir do presente ano letivo (2014/2015), e tendo em conta o aumento do número de alunos, tal procedimento deixou de ser viável, passando então a adotar-se um sistema de aplicação de questionários semelhante ao já praticado na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas (FCSH) e na Faculdade de Ciências e Tecnologia (FCT). O questionário é então colocado *online*, na plataforma de gestão escolar, e o aluno, enquanto não responder, terá o sistema bloqueado, isto é, não terá acesso a notas, a materiais de apoio às disciplinas, entre outros. Contudo, este sistema de aplicação de questionários não se torna impositivo, uma vez que o aluno pode escolher entre as opções “responder” ou “não responder”. Assim, se o aluno assinalar “não responder” e, conseqüentemente, não preencher o questionário, a plataforma de gestão escolar fica automaticamente desbloqueada.

Este procedimento, para além de evitar que as respostas dos alunos sejam influenciadas pelas suas classificações finais, permite que todos os estudantes, mesmo aqueles que falem às últimas aulas, preencham o questionário, aumentando assim a taxa de resposta que, até à data, ronda sensivelmente os quarenta e cinco por cento. Permite também compreender quantos alunos pretendem realmente colaborar com o Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino na NOVA IMS, uma vez que passa a ser iniciativa do próprio aluno responder, ou não, ao questionário. Contudo, este sistema pode propiciar uma situação menos desejável, pois os que não frequentem continuamente as aulas, podem emitir juízos de valor pouco fundamentados.

O que se procura com os questionários, de acordo com os dados recolhidos, são informações fornecidas por alunos que frequentem as aulas, que tenham conhecimento profundo sobre o que de favorável e menos favorável se passa, para tentar evitar ao máximo quaisquer enviesamentos. Apesar deste contra, reconhece-se que não há sistemas perfeitos e que, dentro das possibilidades, este parece ser o procedimento menos falível.

No que diz respeito às questões colocadas no questionário (Quadro 2), constatou-se que até ao último ano letivo, o questionário acrescentava duas questões ao exemplar criado pela Reitoria, mas foram retiradas este ano por serem consideradas um pouco redundantes e por não acrescentarem valor aos dados recolhidos. Assim, são abordadas questões sobre os conteúdos da unidade curricular, os seus objetivos, as metodologias de ensino, os recursos utilizados, a metodologia de avaliação e a satisfação global do aluno.

Quadro 2 – Questões dos questionários aos estudantes

Q1	Compreendi os conteúdos da UC
Q2	Os objetivos foram claramente explicitados pelo(s) docente(s)
Q3	Penso que atingi os objetivos pretendidos
Q4	As metodologias de ensino utilizadas contribuíram para a minha aprendizagem
Q5	Os recursos disponíveis contribuíram para a minha aprendizagem
Q6	Fui informado(a) sobre os critérios de avaliação
Q7	Os critérios de avaliação propostos foram respeitados
Q8	Ao longo do semestre fui sendo informado(a) sobre os meus progressos
Q9	Globalmente, esta UC satisfaz-me

Para além dos itens com resposta numerada, os questionários têm também uma parte exclusiva para comentários, onde os alunos podem, por escrito, acrescentar mais alguma informação que não esteja contemplada nas questões. Assim, o questionário é idêntico ao proposto pela Reitoria, apresentando uma escala de resposta de 1 a 6, em que 1 corresponde a

“Discordo Completamente” e 6 a “Concordo Completamente” e que permite uma classificação das unidades curriculares com base nos critérios que se apresentam no Quadro 3. De referir que se o número de respostas aos questionários for inferior a trinta, considera-se a média, caso contrário considera-se a mediana:

Quadro 3 - Classificações das unidades curriculares

Inadequado	Média/mediana das respostas dos estudantes <3
A melhorar	Média/mediana das respostas dos estudantes 3; 3.5
Bom	Média/mediana das respostas dos estudantes 3.5; 5
Muito bom	Média/mediana das respostas dos estudantes ≥ 5
Excelente	Média das respostas dos estudantes à questão 9 ≥ 5

Para a análise dos resultados dos questionários aos alunos, são utilizados os seguintes limiares de representatividade para a seleção das unidades curriculares:

- a) Se o número de estudantes inscritos na unidade curricular for inferior ou igual a vinte cinco, são seleccionadas as unidades curriculares com um número de respostas aos questionários igual ou superior a 5;
- b) Se o número de estudantes inscritos na unidade curricular for superior a vinte cinco, são seleccionadas as unidades curriculares com um número de respostas aos questionários igual ou superior a vinte por cento;

Com base na análise estatística das respostas dadas pelos alunos, e só após o lançamento das notas finais dos alunos, os professores preenchem o relatório da unidade curricular, onde têm a possibilidade de, numa perspetiva de autoavaliação, comentar as respostas dos alunos, justificar e discutir os problemas identificados por estes e apresentar propostas de melhoria.

Com base nestes dois instrumentos de recolha de dados, são criados os relatórios de cada curso, dos 1.º e 2.º ciclos de estudos, no fim de cada ano letivo. Este relatório é elaborado

pelo Coordenador de cada ciclo de estudos, a partir das reuniões que este tem com os professores das unidades curriculares que obtiveram “Inadequado” ou “A melhorar”, em, pelo menos, uma das questões do questionário aos estudantes. Segundo os dados da entrevista a um docente que também é Coordenador de um dos ciclos de estudos, devido ao ambiente de proximidade que se vive na unidade orgânica, estas reuniões decorrem sem problemas de maior, sendo apenas necessário convocar, com alguma antecedência, os docentes convidados. Nestas reuniões os professores e o Coordenador do ciclo de estudos, discutem o que pode ser feito na sua unidade curricular para que esta, no momento da sua reavaliação, apresente resultados mais positivos. Posto isto, o Diretor do ciclo de estudos incorpora essas medidas de melhoria no próprio relatório, para, posteriormente, ser aprovado pela Comissão de Ciclo de Estudos, como já foi referido anteriormente.

É ao nível do relatório dos ciclos de estudo que a NOVA IMS analisa muito mais itens do que outras unidades orgânicas. Para além da qualidade das unidades curriculares serem avaliadas pelo seu funcionamento, através dos questionários e relatórios, são também avaliadas através das notas dos estudantes, um procedimento que não faz parte das diretivas da Reitoria. Neste sentido, o Diretor de curso, neste relatório, deve comentar as classificações dos estudantes, triangulando a informação obtida a partir das opiniões expressas pelos estudantes e docentes acerca das unidades curriculares. O que se pretende é uma avaliação dos *program educational objectives*, ou seja, uma avaliação dos objetivos educacionais, para perceber até que ponto é que estes estão a ser cumpridos, e se não estão, quais os possíveis motivos para que assim seja.

Assim, são analisadas todas as unidades curriculares com percentagem de estudantes aprovados inferior a cinquenta por cento e todas com média geral de classificações inferior a dez valores. Para justificar este procedimento, utilizara-se como exemplo as unidades curriculares ligadas à Matemática, onde habitualmente as taxas de reprovação são elevadas,

mas que, muitas das vezes, são as unidades curriculares com as melhores avaliações, nos questionários, por parte dos alunos. Neste sentido, o que se pretende afirmar é que o facto de a unidade curricular ter uma avaliação excelente por parte dos alunos não significa que não necessite de melhoria, sendo por isso necessária uma análise cuidada, em conjunto com os docentes e coordenadores, na procura de medidas de melhoria coerentes e viáveis.

Noutra vertente, são também analisadas as duas unidades curriculares com maior percentagem de estudantes aprovados e com a maior média geral de classificações, não só com o intuito de divulgar as boas práticas, mas também para averiguar a consistência da avaliação. A título de exemplo, foi relatada uma situação em que numa determinada unidade curricular tinha havido quase cem por cento de aprovações porque, de facto, o professor “facilitava” o momento das provas finais, caso que, naturalmente, não era reportado pelos alunos. Assim, analisar em pormenor as unidades curriculares em que há excelentes classificações permite, não só, perceber o que de melhor se faz para atingir tais resultados, mas também permite detetar procedimentos pedagógicos menos adequados.

Assim, o relatório de cada ciclo de estudos da NOVA IMS apresenta:

- a) Uma análise dos resultados dos questionários administrados aos estudantes (lista das unidades curriculares que obtiveram “Inadequado” ou “A melhorar”, comentários do Diretor de curso, medidas de melhoria a implementar e lista das unidades curriculares que obtiveram “Excelente”);
- b) Uma análise das classificações obtidas pelos estudantes;
- c) A descrição de alterações significativas da missão ou da metodologia de ensino ocorridos no período de referência;
- d) Comentários da Comissão de Ciclo de Estudos sobre a estrutura e funcionamento do ciclo de estudos;

A partir destes relatórios, a Responsável pela Qualidade na NOVA IMS elabora o relatório da unidade orgânica, para que este, após aprovação em Comissão de Avaliação da Qualidade, seja enviado para a Reitoria e aprovado pelo Conselho da Qualidade do Ensino. Este relatório, ao ser exatamente como o proposto no exemplar da Reitoria, inclui o balanço sobre o que foi melhorado e o que ficou por melhorar no ano letivo anterior, bem como as medidas de melhoria propostas para as unidades curriculares problemáticas do presente ano.

Estes são os procedimentos comuns a todas as licenciaturas e mestrados da NOVA IMS mas, no caso da licenciatura em Sistemas de Tecnologias de Informação, o processo de avaliação contempla outro objeto de avaliação e outros procedimentos de recolha de informação. Para além da avaliação do funcionamento pedagógico das unidades curriculares e da consecução dos objetivos educacionais, são também avaliados os *student outcomes*, isto é, as competências de saída dos estudantes.

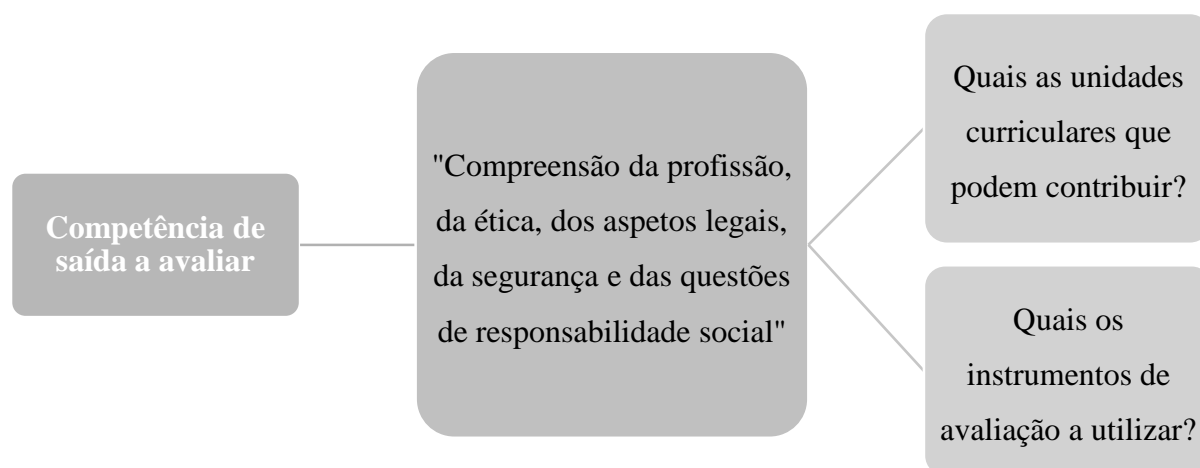
A NOVA IMS submeteu esta licenciatura a um processo de acreditação por parte da *Accreditation Board for Engineering and Technology* (ABET), uma instituição Norte-Americana de referência na área da Engenharia e Tecnologia. Assim, e na expectativa de serem a primeira escola na Península Ibérica com esta acreditação, este processo decorre há 2 anos e ainda não está terminado. Para prosseguir o processo, a ABET exigiu que o SGQE da NOVA IMS avaliasse também as competências de saída dos estudantes da licenciatura de Sistemas de Tecnologias de Informação, ou seja, a NOVA IMS teve que encontrar uma medida que, de algum modo, evidenciasse que os estudantes desenvolviam as capacidades e as competências inicialmente previstas.

O Coordenador da licenciatura em questão, conduziu o processo e confessa ter sido um desafio, no sentido em que as escolas portuguesas não estão preparadas para medir competências de saída, mas sim objetivos educacionais. Atualmente afirma que avaliar *student outcomes* faz completo sentido e que o próprio SGQE da NOVA IMS poderia contemplar este

objeto na avaliação dos restantes ciclos de estudos do Instituto. Para este professor é importante diferenciar classificações e objetivos educacionais e competências de saída, no sentido em que ensinar as matérias e capacitar os estudantes de competências de saída são processos educativos diferentes.

Assim, e por serem transversais a toda a licenciatura, são sempre avaliadas três competências de saída em cada ano letivo, em 4 unidades curriculares, todos os semestres, sendo que todos os anos é escolhida mais uma, de projeto, por possibilitar a medição de diversos *student outcomes*. É então construída uma matriz com as competências de saída a avaliar e com as unidades curriculares e os instrumentos de avaliação que podem contribuir para tal (Figura 8).

Figura 8 - Processo de construção da matriz de avaliação das competências de saída dos estudantes da licenciatura em Sistemas de Tecnologias de Informação



No começo de cada semestre, os professores das unidades curriculares através dos quais se avaliam as competências de saída selecionadas para aquele ano letivo, devem já ter definido os procedimentos de avaliação que serão utilizados, sendo que em cada um deles os alunos são classificados numa escala de 0 a 20 valores. Estes instrumentos podem dizer respeito a um

trabalho de projeto, a uma apresentação ou a uma questão específica inserida num exame, entre outros, com o propósito de avaliar as referidas competências. Assim, na mesma unidade curricular e através dos mesmos procedimentos, podem ser medidos vários *student outcomes*, permitindo uma maior triangulação da informação recolhida no final de cada ano letivo. É também realizado um questionário aos estudantes finalistas para que estes indiquem se, na sua opinião, adquiriram e são capazes de demonstrar as competências de saída previstos no programa da licenciatura. Assim, o objetivo é então compreender até que ponto é que as unidades curriculares estão a contribuir para a aquisição de competências e não para o *know-how* formal.

Para além da análise de toda a informação já mencionada no relatório de ciclo de estudos, também os dados recolhidos sobre a medição das competências de saída são discutidos e incorporados no relatório. Assim, todos os *student outcomes* que não foram atingidos por pelo menos 65% dos estudantes ou cuja avaliação média é inferior a 12 são referenciados no relatório de ciclo de estudos com sugestões de medidas de melhoria e voltam a ser avaliados no semestre seguinte. Este tipo de análise permite uma avaliação mais detalhada e completa, no sentido em que, se determinadas competências de saída não estão a ser atingidas em diferentes unidades curriculares, o problema, à partida, não reside apenas em uma determinada unidade curricular, mas sim num conjunto de opções que devem ser repensadas ao nível da licenciatura.

Utilização e divulgação dos dados

Para além do processo de recolha de toda a informação, é importante perceber qual a utilização que o SGQE da NOVA IMS faz da mesma. No caso desta unidade orgânica, são os Diretores ou Coordenadores dos ciclos de estudos que estão encarregues dessa gestão no

sentido em que são eles que procuram, junto dos seus pares, analisar as situações problemáticas, apontar possíveis medidas de melhoria e monitorizar a sua aplicação no dia-a-dia.

Segundo o professor entrevistado, esta monitorização é participada, isto é, os docentes são envolvidos no seu processo. O que se pretende com o envolvimento dos docentes nas avaliações das suas unidades curriculares é que estes consigam receber o *feedback*, que sejam autocríticos e que contribuam verdadeiramente para a melhoria do ensino, ao invés de encararem o SGQE como punitivo. Aquele docente refere também que neste processo de monitorização, é importante o trabalho em equipa e que os docentes, em conjunto, procurem soluções em que todos se revejam, apostando assim em medidas de melhoria sólidas e exequíveis. Por isso, e também para reforçar esta prática, os resultados são igualmente discutidos nas reuniões do Conselho Científico, órgão máximo decisório da NOVA IMS, composto por docentes doutorados.

Os resultados obtidos, quer dos questionários administrados aos alunos, quer dos relatórios dos docentes e da unidade orgânica dizem respeito às médias, sendo apresentados em ficheiros Excel, após tratamento estatístico, respeitam o anonimato dos participantes e são divulgados apenas internamente, uma vez que são disponibilizados na plataforma *online* da NOVA IMS, acedida apenas por docentes e estudantes.

A responsável pela Qualidade na NOVA IMS aponta a divulgação dos resultados como um grande impulsionador da participação dos envolvidos, considerando que a transparência e o *feedback* motivam o envolvimento dos alunos e dos professores. Todavia, parece pertinente realçar o facto da aluna entrevistada confessar nunca ter consultado qualquer relatório ou apresentação estatística dos resultados dos questionários aos alunos. Assim, afirma não ter conhecimento sobre como e quando é feita a divulgação dos resultados do SGQE, o que pode levantar questões sobre a sua acessibilidade, mas também sobre a sua divulgação.

Percepção dos envolvidos

Percepção dos estudantes.

Relativamente à percepção que os estudantes têm dos procedimentos do SGQE na NOVA IMS, a aluna entrevistada afirma que a comunidade académica está consciencializada da sua existência e do seu funcionamento, tendo os alunos conhecimento de que, no fim de cada semestre, é solicitada a sua participação no preenchimento de questionários que fazem parte do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino. No que diz respeito aos seus propósitos, estão presentes na comunidade estudantil, estando os alunos conscientes de que têm um instrumento à sua disposição que possibilita a melhoria das unidades curriculares e, consequentemente, as condições da sua vida académica. A aluna, sem apontar qualquer crítica à estrutura dos questionários, refere que o seu preenchimento é, na grande generalidade, encarado como um momento em que os estudantes aproveitam para expressar a sua opinião sobre as unidades curriculares que frequentam, seja ela positiva ou menos positiva.

Um fator que pode potenciar esta consciencialização é, segundo a aluna entrevistada, o facto das opiniões dos alunos expressas nos questionários serem levadas em conta e de existirem consequências reais. A aluna recorda situações problemáticas em determinadas unidades curriculares que, após serem sinalizadas pelos alunos nos questionários, foram retificadas e melhoradas no ano letivo seguinte. Neste sentido, para esta aluna, para além de ser visível a utilidade e eficácia do SGQE da NOVA IMS, é também clara a valorização da opinião dos alunos.

Todavia, e no que diz respeito à participação, foi possível constatar que muitos dos alunos não parecem muito interessados no Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino, estando mais atentos à avaliação docente, do que propriamente à avaliação do funcionamento das unidades curriculares. Admitindo que a taxa de resposta dos questionários aos alunos (cerca de quarenta e cinco por cento) não é a ideal, acredita que esta pode melhorar, com a

implementação do novo sistema que permite o preenchimento dos questionários *online*, na plataforma de gestão escolar. Também a aluna entrevistada salienta este aspeto, afirmando que o preenchimento dos questionários, presencialmente, em sala de aula impedia os alunos faltosos de darem a sua opinião, o que contribuía em muito para a pequena taxa de resposta dos alunos. Todavia louva também a existência de outros momentos em que os estudantes se podem fazer ouvir como nas reuniões da Comissão da Qualidade, das Comissões de Ciclos de Estudos e até mesmo no Conselho Pedagógico.

Perceção dos docentes.

No que diz respeito à participação dos docentes, a Responsável pelo SGQE da NOVA IMS refere que, inicialmente, revelou-se um pouco difícil, principalmente para os docentes convidados, por sentirem uma certa dificuldade em compreender o propósito do SGQE, encarando-o como mais um ato burocrático. Contudo esta perspetiva alterou-se e a taxa de resposta aos relatórios tem vindo a melhorar, tendo chegado, no ano letivo anterior, aos cem por cento, ou seja, todos os docentes preencheram os relatórios.

Tal melhoria deve-se não só à insistência, por parte da Responsável pelo SGQE da NOVA IMS, para que todos os docentes preencham os relatórios, contribuindo assim com a sua parte, mas também ao facto de o Sistema, ao longo do tempo, ter dado provas da sua utilidade, no que diz respeito à melhoria da qualidade do ensino. Apesar de, por vezes, ser necessário o envio de *e-mails* a alguns docentes para solicitar o preenchimento dos relatórios, todos acabam por ser preenchidos. Estes atrasos, e como refere o professor entrevistado, devem-se essencialmente ao excesso de trabalho e ao acumular de tarefas e não propriamente ao facto de se descurar o trabalho desenvolvido pelo SGQE. Admitindo que se trata de um trabalho um pouco burocrático, o docente entrevistado afirma que o preenchimento dos relatórios é uma obrigação dos docentes, faz parte do seu trabalho enquanto membros de uma comunidade

acadêmica e que os professores, como profissionais, encaram-no dessa forma. Vai existindo, assim, uma certa pressão entre os pares para o cumprimento das tarefas, até porque sem os relatórios dos docentes não é possível elaborar o relatório do ciclo de estudos e, consequentemente, não é possível apresentar o relatório da unidade orgânica à Reitoria.

Apesar da sua obrigatoriedade, o professor entrevistado afirma que a comunidade docente encara o Sistema como uma ferramenta que contribui para a melhoria, uma oportunidade para repensar as suas práticas e melhorá-las. Não é considerado um Sistema punitivo e a sua importância, segundo o professor entrevistado, é perfeitamente percebida pelos docentes. A título de exemplo refere uma situação de uma reunião que foi solicitada por um docente de uma unidade curricular que era necessário melhorar, no sentido de junto dos seus pares, procurar encontrar soluções. Contudo, apesar de o envolvimento dos docentes ser genuíno e contribuir verdadeiramente para a melhoria, foi realçado que, primeiramente, o que deve ser assegurado é a capacidade pedagógica dos docentes e o interesse dos estudantes.

Síntese.

Apesar da NOVA IMS já monitorizar o que ocorria em sala de aula, através da aplicação de questionários aos alunos, o SGQE-UNL apenas foi implementado no Instituto no ano letivo 2011/2012, tendo como principal propósito melhorar a qualidade do ensino da NOVA IMS. Assim, e através de um Sistema transparente, transversal, interativo e que contemple mecanismos para que ele próprio se redefina, o que se procura é, numa perspetiva ensino-aprendizagem, garantir um ensino e investigação de excelência.

O Sistema de Garantia da Qualidade na NOVA IMS tem uma responsável (também representante da NOVA IMS no Conselho da Qualidade do Ensino) e dois órgãos, a Comissão de Avaliação da Qualidade e as Comissões de cada um dos Ciclos de Estudos.

No que diz respeito aos objetos a avaliar pelo SGQE-UNL na NOVA IMS, este deve avaliar o funcionamento pedagógico a consecução dos objetivos educacionais, no âmbito das unidades curriculares, para uma posterior avaliação global e monitorização dos ciclos de estudos (1.º e 2.º ciclo) e do próprio Instinto, sendo por isso necessário aplicar procedimentos de avaliação que procuram ir ao encontro de informação relevante para esse efeito. Assim, os procedimentos utilizados são o questionário aos alunos e o preenchimento dos relatórios dos coordenadores de cada unidade curricular, dos relatórios dos coordenadores de cada ciclo de estudos e dos relatórios semestral e anual da unidade orgânica.

Os questionários, composto por 9 questões de resposta fechada (numa escala de resposta de 1 a 6, em que 1 corresponde a “Discordo Completamente” e 6 a “Concordo Completamente”) e uma parte somente para comentários, são respondidos *online*, na plataforma de gestão escolar. Os estudantes, enquanto não selecionarem uma das opções “responder” ou “não responder, não terão acesso a notas, a materiais de apoio às disciplinas, entre outros. Este procedimento, evita que as respostas dos alunos sejam influenciadas pelas suas classificações finais, mas permite também compreender quantos alunos pretendem realmente participar no Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino na NOVA IMS.

Com base na análise estatística das respostas dadas pelos alunos, os professores preenchem o relatório da unidade curricular, onde podem comentar as respostas dos alunos, justificar e discutir os problemas identificados por estes e apresentar propostas de melhoria. Posto isto, são preenchidos os relatórios de cada curso (dos 1.º e 2.º ciclos de estudos), no fim de cada ano letivo, onde é apresentada, entre outros aspetos, uma análise dos resultados dos questionários administrados aos estudantes e uma análise das classificações obtidas pelos estudantes. A partir destes relatórios, a Responsável pela Qualidade na NOVA IMS elabora o relatório da unidade orgânica, para que este seja enviado para a Reitoria e aprovado pelo Conselho da Qualidade do Ensino.

Estes são os procedimentos comuns a todas as licenciaturas e mestrados da NOVA IMS, mas no caso da licenciatura em Sistemas de Tecnologias de Informação, para além da avaliação do funcionamento pedagógico das unidades curriculares e da consecução dos objetivos educacionais, são também avaliados os *student outcomes*. Este procedimento tem como objetivo compreender se os estudantes desenvolvem as capacidades e as competências previstas com a licenciatura. Assim, para além da análise de toda a informação já mencionada no relatório de ciclo de estudos, também os dados recolhidos sobre a medição das competências de saída são discutidos e incorporados no relatório.

Os resultados obtidos pelo SGQE-UNL na NOVA IMS respeitam o anonimato dos participantes, sendo divulgados internamente e disponibilizados na plataforma *online* do Instituto, acedida apenas por docentes e estudantes. Relativamente à sua utilização, na NOVA IMS são os Diretores ou Coordenadores dos ciclos de estudos que estão encarregues dessa gestão. A análise das situações problemáticas e a monitorização das medidas de melhoria a aplicar é sempre realizada em conjuntos, através da participação dos docentes no processo. Assim, a NOVA IMS revela preocupação em garantir, tanto quanto possível, que o seu corpo docente trabalhe em equipa e que procure soluções sólidas e exequíveis.

Relativamente à perceção que os docentes têm do SGQE na NOVA IMS, este incentivo ao trabalho em equipa parece influenciar seu o envolvimento no Sistema, uma vez que a comunidade académica o encara como uma ferramenta que contribui para a melhoria e uma oportunidade para repensar as suas práticas e melhorá-las. Em relação aos estudantes, estes estão consciencializados da existência do Sistema, do seu funcionamento e do seu propósito. No que diz respeito à sua taxa de participação, parece ser consensual que esta não é a ideal, apesar de rondar os quarenta e cinco por cento, o que revela uma preocupação em envolver todos os alunos no processo de avaliação levado ao cabo pelo SGQE-UNL na NOVA IMS.

Capítulo V – Conclusões

Apresentados e discutidos os resultados obtidos através das 6 entrevistas realizadas e da análise de conteúdo de documentos, é chegado o momento de retirar algumas conclusões deste estudo avaliativo, tendo em conta a questão orientadora e a matriz de avaliação. Assim, neste capítulo, é apresentada o se decidiu designar por avaliação global do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da NOVA IMS. São então apresentados e discutidos os pontos positivos e menos positivos do SGQE-UNL da NOVA IMS e também algumas recomendações que espelham uma interpretação e reflexão sobre os resultados mais relevantes. É também neste capítulo que consta uma reflexão pessoal sobre o estágio curricular.

Avaliação global do SGQE da NOVA IMS

Um Sistema que preconiza as orientações da Reitoria.

Na tentativa de responder à pergunta de partida desta avaliação “De que forma as práticas de gestão da qualidade da NOVA IMS se relacionam com as orientações/princípios preconizados no SGQE-UNL?”, a análise e a interpretação da informação permitem concluir que, de facto, o Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da NOVA IMS põe em prática as orientações provenientes do SGQE-UNL, tendo em conta as suas necessidades e o seu contexto específico.

Esta questão revela-se evidente em inúmeros aspetos. Um deles diz respeito ao propósito das práticas de qualidade. O SGQE-UNL, ao avaliar o ensino e a aprendizagem, visa contribuir para a melhoria contínua da qualidade do ensino da NOVA e é neste sentido que a NOVA IMS avalia as suas práticas, procurando melhorar a qualidade do seu ensino, a fim de alcançar um ensino e investigação de excelência. Parece também existir uma sincronia no que diz respeito à valorização do reconhecimento nacional e internacional da qualidade do ensino,

uma vez que o próprio SGQE na NOVA IMS esteve sujeito a alterações na sequência da candidatura à ABET.

Relativamente à estrutura de gestão da qualidade, o SGQE da NOVA IMS integra todos os órgãos recomendados pelo SGQE-UNL, exceto o Gabinete de Apoio à Qualidade do Ensino, por ser opcional e por não se justificar, devido à dimensão do Instituto. Segue também, de modo bastante consistente, as indicações no que diz respeito à constituição dos órgãos e às suas funções.

No que diz respeito aos objetos e procedimentos de avaliação, a NOVA IMS avalia as unidades curriculares e monitoriza os ciclos de estudos, recolhendo informação através dos instrumentos que a Reitoria disponibiliza. Utilizando a autonomia que lhe é facultada, a NOVA IMS aplica os instrumentos que mais vão ao encontro das suas características e necessidades e procede à adequação dos mesmos, no sentido de favorecer e enriquecer a recolha dessa informação. É o caso do relatório do ciclo de estudos que analisa mais itens do que os preconizados pelo SGQE-UNL. Este aspeto revela um pensamento crítico e construtivo em relação ao Sistema, por parte da NOVA IMS, evidenciando a consciência de que este, apesar de implementado, não é estanque, podendo modificar-se e aperfeiçoar-se ao longo dos tempos, consoante as necessidades e interesses dos envolvidos.

Assim, tudo parece indicar que a NOVA IMS encara o SGQE como um instrumento que pode ser utilizado para melhorar a instituição e não apenas um procedimento burocrático, administrativo e obrigatório. Não revela grande dificuldade em seguir as diretrizes da Reitoria e parece compreender o Sistema no seu conjunto, a ponto de conseguir tirar partido da autonomia que lhe é concedida para adaptá-lo às suas particularidades, redefini-lo consoante as mudanças que vão surgindo e, em última instância, melhorá-lo.

Um Sistema reconhecido pelos envolvidos.

É reconhecido ao SGQE da NOVA IMS, tanto por parte dos docentes como por parte dos estudantes, a sua importância, o seu valor e propósito. Os alunos, apesar de menos envolvidos, comparando com os docentes, conforme comprova a taxa de resposta aos questionários, têm consciência de que o Sistema lhes permite sinalizar situações menos favoráveis, que essa sinalização é considerada e que as situações anómalas são revistas.

Denota-se um esforço por parte da NOVA IMS no sentido de estimular a participação dos seus estudantes, inserindo-os na Comissão de Avaliação da Qualidade e nas Comissões de Ciclos de Estudos e na Comissão de Avaliação da Qualidade, mas também alterando o seu sistema de administração de questionários, com vista a um aumento da taxa de resposta. Assim, parece evidente que o SGQE da NOVA IMS procura assegurar, tanto quanto possível, a participação dos estudantes, procurando alternativas, face à resistência que vão encontrando.

Desde a implementação do Sistema na NOVA IMS, a participação dos docentes aumentou gradualmente, sendo que, atualmente, todos estão ativamente envolvidos nos processos de avaliação das unidades curriculares, através do preenchimento dos relatórios e das reuniões das Comissões. Como docentes da NOVA IMS, percecionam esta tarefa como parte do seu trabalho e a sua grande maioria procura tirar partido dos resultados que são obtidos, no sentido de melhorarem as suas práticas.

O facto da gestão da utilização dos resultados ser responsabilidade do Diretor de cada ciclo de estudos, parece ser um método eficaz no sentido em que, para além de permitir um acompanhamento mais próximo, pode facilitar a comunicação entre os docentes. Por ser um dos seus pares, o Diretor de curso compreende melhor a linguagem dos docentes no que diz respeito às suas preocupações, às suas dificuldades e às suas necessidades.

Posto isto, o papel ativo e informal do Coordenador de Ciclo de Estudos revela-se fundamental, pois apoia diretamente os seus pares na gestão da implementação das medidas de

melhoria e fomenta uma dinâmica de trabalho em grupo, onde as questões essenciais são discutidas em conjunto, com os diversos docentes dos ciclos de estudos.

Um Sistema que se redefine e adapta.

A avaliação das competências de saída na licenciatura em Sistemas de Tecnologias de Informação é talvez o elemento que mais diferencia as práticas de qualidade da NOVA IMS das diretrizes da Reitoria. Apesar de ter surgido de uma necessidade proveniente de uma candidatura a uma acreditação, a avaliação deste elemento parece fazer todo o sentido.

Para além de permitir uma recolha de informação mais complexa e detalhada e de, consequentemente, enriquecer a análise da mesma, avaliar as competências de saída evidencia uma perspetiva diferente sobre a qualidade do ensino na NOVA IMS. Os estudantes podem obter notas positivas e avaliar positivamente o funcionamento de determinada unidade curricular mas a mesma pode não estar a prepará-los, do modo mais eficaz possível, para o mercado de trabalho. Assim, as classificações dos estudantes, os objetivos educacionais de cada unidade curricular e competências de saída são objetos diferentes e parece enriquecedor contemplar a avaliação de todos num sistema de avaliação da qualidade do ensino como o SGQE-UNL. Neste sentido, a avaliação das competências de saída, permite um repensar mais profundo e contextualizado sobre os conteúdos das unidades curriculares e as práticas pedagógicas da NOVA IMS, possibilitando assim alterações e medidas de melhoria a um nível mais estrutural e global.

Para além de permitir uma recolha e utilização dos dados mais completa, o procedimento que o SGQE da NOVA IMS implementou para avaliar as competências de saída permite também um maior envolvimento por parte dos docentes e estudantes. Por serem criados instrumentos de avaliação para as competências de saída que se interligam e se conjugam com os instrumentos aplicados para a avaliação dos conteúdos lecionados, nos momentos de

avaliação sumativa, os docentes envolvem-se, desde o início do ano letivo, com os propósitos do SGQE. Assim, a sua participação passa não só pela aplicação dos instrumentos já concebidos, como o preenchimento dos relatórios e a presença em reuniões, mas também pela conceção e elaboração de instrumentos que se coadunem com as suas unidades curriculares.

Também a participação dos alunos ganha outra dimensão no sentido em que, através do preenchimento dos questionários sobre a avaliação das competências de saída, os estudantes são confrontados com questões sobre as competências que pensam ter ou não adquirido. Assim, para além de expressarem a sua opinião relativa ao trabalho desenvolvido pelo docente, também refletem acerca do seu percurso na NOVA IMS e das competências que adquiriram através da frequência do curso.

Por todas as razões acima enunciadas, parece poder afirmar-se que a NOVA IMS deveria repensar os objetos a avaliar através do SGQE e generalizar as alterações realizadas na avaliação da licenciatura em Sistemas de Tecnologias de Informação, avaliando as competências de saída em todos os outros ciclos de estudo, tanto do 1.º como do 2.º ciclo.

Resultados divulgados apenas internamente.

Também em relação à divulgação dos resultados, o SGQE da NOVA IMS ajusta as diretrizes da Reitoria à sua realidade. Utilizando a autonomia que lhe é concedida, a NOVA IMS divulga os resultados internamente junto dos docentes e dos estudantes.

Esta prática deve ser realçada no sentido em que parte inteiramente da NOVA IMS a decisão de divulgar os dados provenientes da atividade do SGQE, uma vez que a Reitoria não fornece indicações taxativas neste sentido. Assim a NOVA IMS, também neste aspeto, revela uma atitude crítica e construtiva no que diz respeito à implementação do SGQE, tomando uma posição responsável e autónoma que reflete os valores que pretende que guiem a atividade do SGQE e da própria unidade orgânica.

A divulgação dos dados prende-se com o facto de garantir um Sistema mais transparente, mas também por motivar a participação dos envolvidos. O feedback pode revelar-se bastante motivador para o envolvimento dos docentes e principalmente dos estudantes. Assegurar a participação no SGQE dificulta-se se não forem conhecidos os seus resultados, e é precisamente esta situação que a NOVA IMS pretende evitar. Através da divulgação dos resultados promove-se o conhecimento das situações problemáticas e das medidas a implementar e esse conhecimento generalizado possibilita evitar situações problemáticas futuras e divulgar boas práticas.

Contudo, a NOVA IMS, apesar de assegurar a divulgação dos dados recolhidos e analisados, fá-lo apenas internamente. Assim, alargar a divulgação dos resultados, colocando o seu relatório anual na sua página de internet, por exemplo, pode reforçar a transparência do Sistema. Não se propõe que seja colocado o relatório da unidade orgânica na sua íntegra, mas sim uma síntese do mesmo, podendo contemplar as médias das classificações dos ciclos de estudos, das classificações dos estudantes, algumas medidas de melhoria mais genéricas, entre outros pontos mais representativos, garantindo, tanto quanto possível, o anonimato.

Esta prática, para além de patentear o valor da transparência, permitiria à NOVA IMS divulgar uma boa prática, tanto a nível nacional como internacional. Assim, comunidade não docente, parceiros sociais, entidades empregadoras e até pais e futuros estudantes poderiam ter acesso a um instrumento de autoavaliação que apresenta a NOVA IMS como uma instituição aberta e transparente, com capacidade de se criticar, repensar e melhorar.

Uma taxa de resposta aos questionários significativa mas insuficiente.

Apesar de ser claro o entendimento dos estudantes da NOVA IMS sobre o trabalho desenvolvido pelo SGQE, a sua participação pode e deve ser melhorada, uma vez que a taxa de resposta aos questionários não chega a metade, rondando o quarenta e cinco por cento.

A NOVA IMS, na tentativa de melhorar a situação, procedeu à alteração do método de administração dos questionários, mas outras iniciativas podem ser levadas a cabo. Assim, e numa tentativa de colmatar uma taxa de resposta por parte dos estudantes que, apesar de não ser propriamente baixa, fica um pouco aquém do desejado, podem ser criados outros instrumentos de recolha de informação que complementem os já existentes. A promoção de debates ou reuniões com os representantes dos estudantes podem proporcionar à comunidade estudantil a oportunidade de discutir, junto da Responsável e dos coordenadores de ciclos de estudos, os seus pontos de vista sobre o SGQE da NOVA IMS.

Podem também ser desenvolvidas iniciativas com o objetivo de promover o trabalho realizado pelo SGQE da NOVA IMA, como sessões informativas e seminários de consciencialização e conhecimento, incitando assim a participação e o envolvimento dos estudantes. Neste sentido, a existência de um dia aberto, no início de cada ano letivo, onde se apresentem os resultados obtidos pelo SGQE no ano letivo anterior e as medidas de melhoria que se pretendem aplicar, pode ser uma iniciativa a considerar. A existência de uma versão impressa do relatório anual da unidade orgânica, na Associação de Estudantes, por exemplo, pode também facilitar a divulgação dos dados e, consequentemente, incentivar a participação dos estudantes.

Estas sugestões, aliadas à divulgação dos resultados e ao ambiente de proximidade vivido na NOVA IMS, podem contribuir para um aumento da participação e do envolvimento dos estudantes. As propostas de melhoria apresentadas pretendem assim fomentar uma comunidade estudantil mais informada sobre o trabalho desenvolvido pelo Sistema, bem como a criação de espaços e oportunidades para os próprios estudantes refletirem e contribuírem ativamente para o melhoramento do SGQE da NOVA IMS.

Necessidade de envolver outros *stakeholders*

O processo de avaliação levado a cabo pelo Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da NOVA IMS envolve apenas os seus docentes e estudantes. Contudo, a participação de outros *stakeholders* revela-se interessante no sentido em que, o parecer de outros envolvidos, principalmente externos à unidade orgânica, permitem uma recolha de dados mais completa e imparcial. Assim, a sugestão que aqui se apresenta vai ao encontro da auscultação de antigos estudantes da NOVA IMS e de possíveis entidades empregadoras da área de estudos da unidade orgânica.

A partir de uma avaliação *follow up* junto dos estudantes já formados pela NOVA IMS, poderiam ser recolhidos dados que ajudassem a identificar algum handicap na preparação dos estudantes para o mercado de trabalho e, conseqüentemente, repensar as práticas da Faculdade. Assim, através da aplicação de questionário, por exemplo, o SGQE poderia tentar compreender, entre outros aspetos:

- a) Quais as vantagens em estudar na NOVA IMS;
- b) Se os estudantes prosseguiram os estudos nesta instituição e quais as razões;
- c) Qual a percentagem de ex-estudantes empregados;
- d) Se a sua frequência na NOVA IMS os prepara para os desafios profissionais;

No que diz respeito à inquirição de possíveis entidades empregadoras, seria interessante perceber que competências procuram num licenciado, mestrado ou diplomado pela NOVA IMS e que conhecimentos esperam que este tenha. Esta auscultação, através de pequenas reuniões ou encontros promovidos pelo SGQE da NOVA IMS, poderia ser realizada junto de parceiros da unidade orgânica onde existam, por exemplo, protocolos de estágios curriculares, permitindo assim perceber qual a sua opinião acerca das competências e conhecimentos dos estudantes formados na NOVA IMS.

A utilização de instrumentos desta natureza permitiria o acesso a informação passível de ser conjugada com os dados recolhidos através da avaliação das competências de saída, fundamentando assim os resultados do SGQE, bem como as medidas de melhoria a aplicar.

Reflexão final

O início deste estágio curricular foi vivido como o iniciar de uma nova experiência que, apesar de acarretar novos desafio, traria com ela a aquisição de novas aprendizagens. Todavia, e por ser o início de uma nova etapa na minha vida académica, os anseios mantinham-se e muitas questões se levantavam: Com quem iria trabalhar? O que iria fazer? Como iria correr? Seria capaz de responder às exigências? Mas todas estas questões e ansiedades foram desaparecendo à medida que o trabalho se foi desenvolvendo, essencialmente graças ao apoio que fui recebendo por parte dos docentes e das minhas colegas de estágio.

O apoio das professores que me acompanharam no foi fundamental no momento de ambientação a uma nova realidade pois, para além de me terem orientado ao nível do meu estudo, no que diz respeito ao problema, às questões de avaliação, aos métodos e aos procedimentos, foram incansáveis no estabelecimento dos contactos com as pessoas a entrevistar, facultaram-me sempre os documentos necessários e acederam sempre aos meus pedidos de ajuda, mostrando sempre disponibilidade para a marcação de reuniões. A presença destas duas figuras deu-me, sem dúvida, a segurança necessária para desenvolver um trabalho desta natureza.

No que diz respeito aos seminários quinzenais de apoio, inicialmente revelaram-se um pouco inquietantes, uma vez que, no fim de cada sessão, a sensação de retrocesso era uma constante, por mais que tentasse avançar com o meu estudo. Mais tarde consegui tirar partido dessas sessões e compreender que, para que uma avaliação seja coerente e rigorosa, as questões, os objetos e a matriz de avaliação são pontos essenciais e que a sua conceção deve sofrer as

alterações que forem necessárias. Neste sentido, o apoio dos professores foi essencial, pois refletiam as minhas decisões, numa lógica construtiva e fomentavam o meu olhar crítico sobre o trabalho que estava a desenvolver.

Apesar de este trabalho ser totalmente individual e, consequentemente um pouco solitário, o facto de ter trabalhado junto das minhas colegas, na Reitoria, exerceu uma outra motivação. Os nossos temas de estudo são semelhantes e por isso conseguimos, num momento inicial, trabalhar juntas na construção dos guiões e na elaboração das três primeiras entrevistas, o que permitiu uma adaptação gradual à nova realidade.

Como seria de esperar num estágio curricular, nem tudo correu como idealizado. Apesar do grande receio sobre a falta de apoio não se ter concretizado, esperava conseguir envolver-me mais na Instituição, compreender melhor a sua cultura organizacional, relacionar-me mais com os seus funcionários e participar, verdadeiramente, no trabalho desenvolvido pelo Sistema de Garantia da Qualidade da Universidade NOVA de Lisboa. Contudo, assumindo a minha responsabilidade numa possível falta de iniciativa, não desvalorizo o trabalho desenvolvido com este estudo avaliativo, encarando-o como um contributo para o SGQE da NOVA IMS, no sentido em que contempla considerações imparciais que podem impulsionar uma reflexão por parte dos envolvidos.

No que diz respeito ao trabalho desenvolvido, fazendo um balanço, penso que teria sido proveitoso ter realizado mais entrevistas, pelo menos a mais um docente e a mais um estudante da NOVA IMS. Os *stakeholders* entrevistados, por estarem diretamente envolvidos no Sistema, facultaram informação relevante e essencial, mas se tivesse realizado entrevistas também a outros *stakeholders*, menos comprometidos com o Sistema, sem ligação direta com as suas atividades, também teria permitido conhecer outras visões e perspetivas sobre o SGQE-UNL e, consequentemente, possibilitado uma maior triangulação da informação. Tal não aconteceu por falta de tempo, restando-me apenas concluir que deveria ter gerido o meu tempo de outro

modo, a fim de garantir a disponibilidade necessária para realizar outras tarefas que se fossem revelando importantes para o desenvolvimento do trabalho, nomeadamente para a recolha de dados.

Refletindo, afirmo que foi difícil realizar, sozinha, um trabalho desta natureza. Ao longo de toda a licenciatura e do primeiro ano de mestrado, os trabalhos de grupo foram uma constante e, por isso, não ter um outro elemento com quem refletir ou discutir sobre o trabalho desenvolvido, pode tornar-se um desafio. Por outro lado, o sentido de responsabilidade e a sensação de dever cumprido intensificam-se. Ao sair claramente da minha zona de conforto, compreendi, de um modo bastante mais claro, a necessidade de ser paciente e metódica na planificação e execução deste trabalho de avaliação.

Desenvolvi as minhas capacidades de comunicação, através da realização das entrevistas e das reuniões que fui tendo, onde foi sempre necessário transmitir as minhas dúvidas do modo mais claro possível. Adquiri também mais conhecimentos sobre avaliação da qualidade do ensino, área da avaliação que sempre me suscitou interesse. Compreender o funcionamento do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino da Universidade NOVA de Lisboa, permitiu-me conhecer uma realidade diferente da universidade que frequento, conseguindo assim perceber outros modos de avaliar a qualidade do ensino numa universidade. Assim, penso ter focalizado o meu conhecimento numa área específica da avaliação, neste caso a qualidade, o que me pode trazer mais-valias não só a nível pessoal mas também a nível profissional. Criei e estreitei ligações com novas pessoas, conheci novas realidades e vivenciei uma nova experiência. Em suma, o balanço é totalmente positivo, tendo sido uma experiência desafiante e enriquecedora.

Referências Bibliográficas

- Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (s/d). *Glossário da A3ES*. Disponível em: <http://www.a3es.pt/sites/default/files/Glossário%20A3ES.pdf>.
- Amado, J. (2013) Manual de investigação qualitativa em educação. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Amaral, A. (2007). A reforma do Ensino Superior Português. In *Políticas de Ensino: Quatro temas em debate*. Lisboa: Conselho Nacional de Educação, pp. 17-37.
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). Investigação qualitativa em educação. Porto: Porto Editora.
- Cardoso, S. (coord.), Amaral, A., Sarrico, C., Tavares, O. & Machado, M. L. (2010). *Participação dos estudantes na avaliação das instituições de ensino superior portuguesas: um contributo para a sua definição*. Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.
- Davok, D. (2007). Qualidade em educação. Avaliação: *Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)*, vol. 12, n. 3, pp. 505-513.
- Dourado, L. (coord.), Oliveira, J. & Santos, C. (2007). *A Qualidade da Educação: conceitos e definições*. Série Documental (INEP). Brasília, v.24, n. 22.
- Dourado, L. & Oliveira, J. (2009). *A qualidade da educação: perspectivas e desafios*. Cadernos CEDES, vol.29, n.78, pp. 201-215.
- European University Association (2010). *EUA Policy Statement on Quality and Quality Assurance in the European Higher Education Area*. European University Association
- Fernandes, D. (2007) *Percursos E Desafios Da Avaliação Contemporânea*. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação – Universidade de Lisboa, Lisboa. Disponível em: <http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/5507/1/Lic%CC%A7a%CC%83o.pdf>

- Fernandes, D. (2009) *Avaliação de programas e projectos pedagógicos*. Olinda: Sapiens – Centro de Formação e Pesquisa, pp.41-45.
- Fernandes, D. (2010). Acerca da articulação de perspectivas e da construção teórica em avaliação educacional. In M. T. Esteban e A. J. Afonso (Orgs.), *Olhares e interfaces: Reflexões críticas sobre a avaliação*. São Paulo: Cortez, pp. 15-44.
- Fernandes, D. (2013). Avaliação em educação: Uma discussão de algumas questões críticas e desafios a enfrentar nos próximos anos. *Revista Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, n.º 78, vol. 21, Janeiro/Março 2013.
- Fernandes, D., Borralho, A., Vale, I., Gaspar, A., & Dias, R., (2011) Ensino, avaliação e participação dos alunos em contextos de experimentação e generalização do novo programa de matemática do ensino básico. Lisboa: Universidade de Lisboa, Instituto de Educação.
- Fitzpatrick, J. (2009). The evaluation of the Stanford Teacher Education Program (STEP): An interview with David Fetterman. In J. Fitzpatrick, C. Christie e M. Mark, *Evaluation in action: interviews with expert evaluators*. London: Sage, pp.97-128.
- Fonseca, M. & Encarnação, S. (2012). *O sistema de ensino superior em Portugal em mapas e números*. Lisboa: Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.
- Lukas, J. F., & Santiago, K. (2004). Naturaleza de la investigación y evaluación en educación. In J. K. Lukas e K. Santiago, *Evaluación educativa*. Madrid: Alianza Editorial, pp. 15-52.
- Santos, S. M. (2007). Avaliação e Acreditação. In *Políticas de Ensino: Quatro temas em debate*. Lisboa: Conselho Nacional de Educação, pp. 355-360.
- Santos, S. M. (2010). *Análise comparativa dos processos europeus para a avaliação e certificação de sistemas internos de garantia da qualidade*. Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

- Stake, R. & Schwandt, T. (2006). On discerning quality in evaluations. In I. Shaw, J. Greene & M. Mark (2006), *The Sage handbook of evaluation*. London: Sage, pp. 404-418.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007). Overview of the evaluation field. In *Evaluation theory, models and applications*. (pp. 3-52). San Francisco: John Wiley & Sons, Inc.
- Wittek, L., & Kvernbekk, T. (2011). On the problems of asking for a definition of quality in education. *Scandinavian Journal of Educational Research*, pp. 671-684.

Legislação

Lei n.º 38/2007 de 16 de Agosto. *Diário da República nº 157/07 - I Série*.

Lei n.º 62/2007 de 10 de Setembro. *Diário da República nº 157/07 - I Série*.

Anexos